

MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 23 de julio de 2026

PARA:
JUAN DAVID GOMEZ FLOREZ
RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
RECTORÍA

DE:
CARLOS ALBERTO TORO MEJIA
JEFE DE OFICINA

ASUNTO: Remisión informe definitivo auditoría legal a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSDF) semestre I de 2026.

Respetado Doctor,

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 No. 005 de la sesión ordinaria del 24 de abril de 2026, 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 2026, 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.





Para la presente auditoría no se requirió elaboración del Plan de Mejoramiento, sin embargo, se realizan algunas recomendaciones.

Atentamente,

CARLOS ALBERTO TORO MEJIA

JEFE DE OFICINA

OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Anexos: (28) 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 DEFINITIVO
AUDITORÍA LEGAL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)
SEMESTRE I de 2026**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

Equipo de trabajo

CARLOS ALBERTO TORO MEJÍA
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

ANDERSSON BENITEZ ARBOLEDA
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Medellín

Julio 23 de 2026

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Contenido

PRESENTACIÓN	6
1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	7
2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE.....	7
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	8
4. OBJETIVOS	8
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
5. METODOLOGÍA.....	9
6. LIMITACIONES	9
7. MUESTRA.....	9
8. RESUMEN.....	10
9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	11
9.1 HALLAZGOS	11
10. CONCLUSIONES	24
11. RECOMENDACIONES	25
12. GLOSARIO	26
13. ANEXOS	26
14. BIBLIOGRAFÍA	26

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Lista de tablas

Tabla 1 Riesgos Asociados	7
Tabla 2 Criterios	8
Tabla 3 Tipo de Solicitud	11
Tabla 4 PQRSFD Por Áreas Primer Semestre 2026	12
Tabla 5 PQRSFD (Quejas y Reclamos).....	16
Tabla 6 Atributos para el diseño del control del riesgo	21
Tabla 7 Nivel del riesgo identificado después de valorar los controles	24

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 PQRSFD Primer Semestre Año 2026	12
Ilustración 2 PQRSFD Extemporánea	15
Ilustración 3 Búsqueda Denuncias	17
Ilustración 4 composición del riesgo	19
Ilustración 5 Matriz inherente de calor - nivel de severidad	23
Ilustración 6 Matriz de calor residual – nivel de severidad de los controles identificados	24

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 Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2026, 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

La presente auditoría comprendió la verificación, mediante muestreo, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, así como de las respuestas emitidas a los ciudadanos, con el fin de evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta, la oportunidad en su atención y la observancia de la normatividad y los procedimientos internos aplicables.

Para el presente informe se revisó la gestión de las PQRSFD correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

Estos riesgos fueron identificados en la matriz de riesgos de gestión con corte a 30 de abril de 2026, publicado en la página web institucional en el siguiente link: <https://www.colmayor.edu.co/institucional/planeacion-institucional/planeacion-institucional-7/>

Tabla 1 Riesgos Asociados

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

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

² Ídem del anterior

³ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tipo de Riesgo	Descripción
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

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

La presente auditoría se desarrolló tomando como referencia el marco normativo y los lineamientos institucionales aplicables a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD). Los criterios de auditoría constituyen el conjunto de disposiciones legales, reglamentarias y procedimentales frente a las cuales se evaluó el cumplimiento del proceso, permitiendo determinar el grado de conformidad de la gestión realizada y sustentar los resultados, observaciones, conclusiones y recomendaciones presentadas en el presente informe.

Tabla 2 Criterios

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”.

⁴ Ídem del anterior

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

CRITERIOS
6. Procedimiento de Gestión de comunicación CM-PR-001: Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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 PQRSFD, formuladas por los ciudadanos.
- Verificar si las respuestas a PQRSFD cumplen con los requisitos de calidad que establece la norma y la jurisprudencia.

5. METODOLOGÍA

La auditoría se desarrolló mediante la aplicación de procedimientos de verificación y análisis orientados a obtener evidencia suficiente, competente y pertinente que permitiera evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSFD) durante el período objeto de seguimiento. Para tal efecto, se realizó:

- Verificación del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
- Selección de una 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 Institución a las mismas.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

6. LIMITACIONES

No se presentaron limitación durante el desarrollo de la auditoría.

7. MUESTRA

La población objeto de evaluación estuvo conformada por 261 PQRSFD registradas durante el período auditado. Para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, se realizó la revisión del 100 % de las PQRSFD. Adicionalmente, se efectuó un análisis específico de las 11 PQRSFD clasificadas con la tipología de Denuncia, con el propósito de verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para su trámite y atención.

8. RESUMEN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSFD) correspondientes al período comprendido entre enero y junio de 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la calidad de las contestaciones emitidas y la adecuada gestión del proceso.

Como resultado de la revisión se evidenció un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, toda vez que el 99,6 % de las PQRSFD fueron atendidas dentro de los términos establecidos. Asimismo, las respuestas evaluadas cumplieron con los criterios de claridad, precisión y congruencia. No obstante, se identificaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con la respuesta extemporánea de una PQRSFD, la existencia de registros duplicados en el sistema de información y la recurrencia de denuncias asociadas a presuntos hechos de corrupción en el Proyecto Gestores Educativos, frente a los cuales se formularon recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los controles y la mejora continua del proceso.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

9.1 HALLAZGOS

Para el desarrollo de la presente auditoría el proceso de Comunicaciones y Mercadeo aportó el Consolidado de las PQRSFD recibidas en el periodo de enero a junio del año 2026, observándose lo siguiente:

Tabla 3 Tipo de Solicitud

Tipo de Solicitud	Primer Semestre 2026
Solicitud	131
Derecho de Petición	100
Queja	20
Reclamo	5
Felicitaciones	2
Sugerencia	3
TOTAL	261

Fuente: Proceso de Comunicación y Mercadeo

Una vez realizada la verificación entre la matriz consolidada remitida por el Área de Comunicaciones y Mercadeo, en la cual se registran doscientas sesenta y una (261) PQRSFD, y la información contenida en el sistema de información G+, que reporta doscientas ochenta (280) PQRSFD, se identificó una diferencia de diecinueve (19) registros. De acuerdo con la información suministrada por el Área de Atención al Usuario, esta variación obedece a que algunas PQRSFD son registradas de manera duplicada en el sistema; en estos casos, una vez identificada la duplicidad, los registros repetidos son archivados con el fin de evitar inconsistencias en la información y garantizar que el consolidado refleje únicamente los casos únicos gestionados por la institución.

NIT: 890980134-1

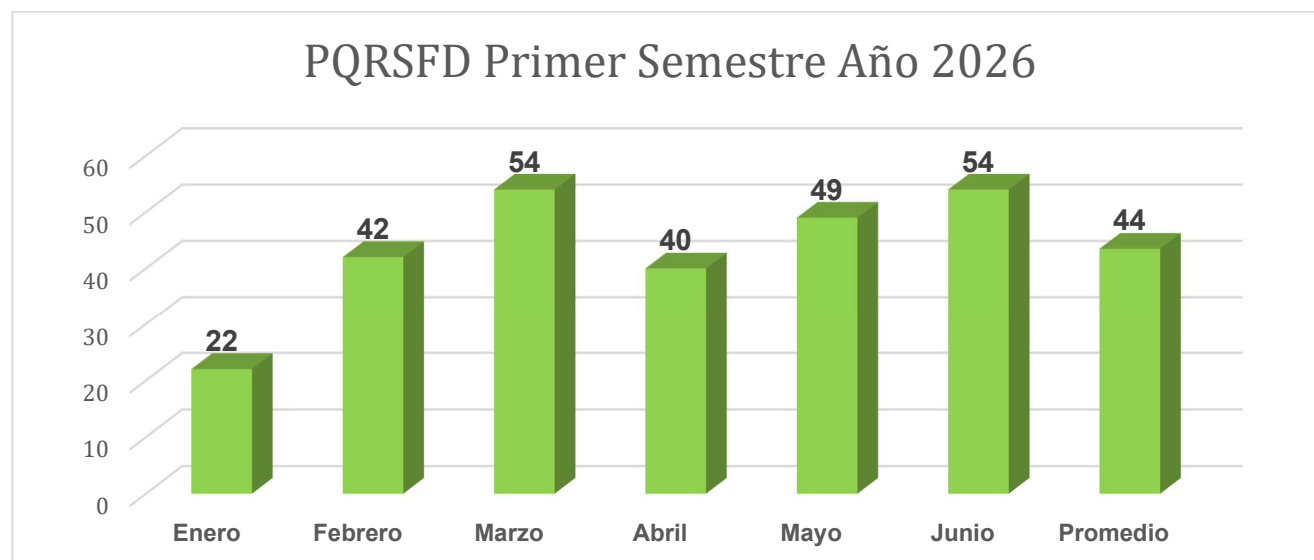


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ilustración 1 PQRSFD Primer Semestre Año 2026



Fuente: Elaborado por la Oficina de Evaluación y Control

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSFD, que ingresaron al Instituto en el primer semestre del año 2026, donde se atendieron en promedio 44 PQRSFD por mes, para conocer las inquietudes de los peticionarios.

9.2 ANÁLISIS POR LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD

Tabla 4 PQRSFD Por Áreas Primer Semestre 2026

ÁREA	No. DE SOLICITUDES	% DE PARTICIPACIÓN
Jurídica	53	20%
Presupuesto Participativo	50	19%
Gestión de Talento Humano	28	11%
Admisión Registro y Control	25	10%
Bienestar Institucional	15	6%
Facultad de Ciencias Sociales	13	5%
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	12	5%
Tesorería	11	4%

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ÁREA	No. DE SOLICITUDES	% DE PARTICIPACIÓN
Secretaría General	9	3%
Infraestructura	7	3%
Facultad de Administración	5	2%
Tecnología	4	2%
FTDH	4	2%
Extensión y Proyección Social	3	1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	1%
Vicerrectoría Académica	3	1%
Rectora	3	1%
Contabilidad	2	1%
Comunicaciones	2	1%
Facultad de Ciencias de la Salud	2	1%
Centro Graduados	2	1%
SST	2	1%
Planeación y Desarrollo	1	0%
Bienes y Servicios	1	0%
Violencias de Género	1	0%
TOTAL	261	100%

Fuente: Elaborado por profesional Oficina de Evaluación y Control

Durante el período evaluado se recibieron un total de 261 PQRSFD, las cuales fueron distribuidas entre las diferentes dependencias de la institución de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud.

Se observa que la mayor concentración de PQRSFD se presentó en la Oficina Jurídica, con 53 solicitudes, equivalente al 20% del total, seguida de Presupuesto Participativo, con 50 solicitudes (19%). En conjunto, estas dos dependencias concentraron el 39% de las PQRSFD recibidas durante el período analizado.

Posteriormente, las dependencias de Gestión de Talento Humano y Admisión, Registro y Control registraron 28 (11%) y 25 (10%) solicitudes, respectivamente. Estas cuatro áreas acumularon 156 PQRSFD, lo que representa el 60% del total de solicitudes recibidas, evidenciando que la mayor demanda de atención ciudadana se concentra en un número reducido de dependencias.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Por su parte, Bienestar Institucional (6%), Facultad de Ciencias Sociales (5%), Facultad de Arquitectura e Ingeniería (5%), Tesorería (4%), Secretaría General (3%) e Infraestructura (3%) presentaron una participación intermedia en el volumen de solicitudes.

Las demás dependencias registraron una participación igual o inferior al 2%, lo que refleja una menor incidencia de PQRSFD durante el período evaluado.

La distribución observada permite identificar las áreas que concentran un mayor volumen de requerimientos ciudadanos, información que constituye un insumo para la evaluación de la oportunidad en la atención, el cumplimiento de los términos de respuesta y la identificación de posibles oportunidades de mejora en los procesos con mayor interacción con los usuarios.

➤ **OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSF**

Para evaluar la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSFD, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Clara: la respuesta presenta un lenguaje comprensible, con argumentos organizados y de fácil entendimiento para el peticionario, evitando ambigüedades o interpretaciones confusas.

Precisa: la respuesta atiende de manera directa y específica el objeto de la solicitud, suministrando únicamente la información pertinente, sin incluir aspectos ajenos a lo requerido ni utilizar expresiones evasivas o ambiguas.

Congruente: la respuesta guarda correspondencia con la petición formulada, abordando de manera integral los asuntos planteados y proporcionando una contestación acorde con lo solicitado.

Consecuente: la respuesta mantiene coherencia con las actuaciones administrativas previamente adelantadas y con el estado del trámite correspondiente. Cuando la petición se presenta dentro de un procedimiento en curso, la respuesta debe considerar dicho contexto y no limitarse a tratar la solicitud como una actuación independiente, garantizando la continuidad y consistencia de la gestión administrativa.

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

Ilustración 2 PQRSFD Extemporánea

DESCRIPCIÓN	A QUIEN SE TRANSIERE	FECHA DE FORMULACION	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	NÚMERO DE RADICADO RESPUESTA
la información contenida en sus declaraciones de autoliquidación de aportes, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 3 del decreto 3033 de 2013 reglamentario de la ley 1607 de 2012 y en los artículos 16 y 17 de la resolución N°0888 de 2026. Para cumplir con ese propósito solicitamos, además, los siguientes documentos: DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA VERIFICAR O DESVIRTUAR DEUDA 1. Diligenciamiento del formato de "Solicitud de devolución y/o compensación" (F1.P29.GF) anexo. 2. Acuerdos municipales de creación/modificación de la entidad o su equivalente. 3. Resolución de Nombramiento y acta de posesión del representante legal (si aplica). 4. Registro Único Tributario (RUT) con fecha de generación no mayor a 30 días.	BIBIANA ANDREA ROJAS ÁLZATE	03/03/2026	25/03/2026	27/03/2026	16 días	CE2026100986

Fuente: Consolidado del área de Comunicaciones y Mercadeo

La ilustración anterior muestra que, durante el período evaluado, la Institución recibió un total de doscientas sesenta y una (261) PQRSFD, de las cuales doscientas sesenta (260) fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos y únicamente una (1) de manera extemporánea. Esto evidencia un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de las solicitudes por parte de las dependencias responsables.

De igual forma, en la revisión efectuada a las respuestas emitidas se evidenció que estas cumplieron con los criterios de calidad establecidos, al ser claras, precisas y congruentes con las solicitudes presentadas, permitiendo brindar información comprensible, pertinente y acorde con lo requerido por los peticionarios. No obstante, se recomienda fortalecer las acciones de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta, con el propósito de garantizar que la totalidad de las PQRSFD sean atendidas oportunamente y mantener los estándares de calidad evidenciados durante el período evaluado.

➤ QUEJAS Y RECLAMOS:

Acorde con el procedimiento CM -PR -001 de la institución las quejas y reclamos tienen la siguiente definición:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 5 PQRSFD (Quejas y Reclamos)

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Queja	0	6	2	5	3	4	20
Reclamo	1	1	0	1	1	1	5
TOTAL							25

Fuente: Consolidado del área de Comunicaciones y Mercadeo

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, la Institución recibió un total de doscientas sesenta y una (261) PQRSFD, de las cuales veinticinco (25) correspondieron a quejas y reclamos, lo que representa el 9,6% del total de las solicitudes recibidas. Este resultado evidencia que la mayor proporción de las PQRSFD (90,4%) estuvo conformada por otros mecanismos de participación ciudadana, tales como peticiones, consultas, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el porcentaje de quejas y reclamos constituye un indicador relevante para el seguimiento de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios institucionales. Si bien la proporción observada no refleja una concentración significativa respecto del total de PQRSFD recibidas, resulta pertinente que las dependencias responsables continúen analizando las causas que originan estas manifestaciones de inconformidad, con el propósito de identificar tendencias, establecer acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio, contribuyendo así al incremento de la satisfacción de los usuarios y al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

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 petionario 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 PQRSFD”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una búsqueda en el sistema de información G+ donde muestra un total de 11 denuncias en el periodo evaluado.

Ilustración 3 Búsqueda Denuncias

Radicado:	Tipo Solicitud: Denuncia	Asunto:	Fecha Inicio: 01-01-2026	Fecha Final: 30-06-2026	Remitente Anónimo: Todos
Identificación:	Nombre:	Estado Solicitud: Todos	Tipo de Anexo: Todos	Justificación:	Filtrar

Fuente: Sistema de Información G+

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026 se recibieron once (11) denuncias, de las cuales siete (7), correspondientes al 63,6%, hacen referencia a presuntos cobros de dinero o exigencia de coimas relacionados con el Proyecto Gestores Educativos. La reiteración de estas denuncias sobre un mismo asunto constituye un aspecto de especial atención desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, en la medida en que podrían estar asociadas a la materialización de riesgos de corrupción que afectan los principios de transparencia, integridad, moralidad administrativa y adecuado manejo de los recursos públicos. Si bien las denuncias, por sí solas, no constituyen prueba de la ocurrencia de los hechos, su recurrencia representa un insumo relevante para la identificación y análisis de riesgos institucionales que requieren ser gestionados oportunamente.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

En este contexto, resulta pertinente que la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia fortalezca las actividades de seguimiento y monitoreo sobre el Proyecto Gestores Educativos, revisando la efectividad de los controles establecidos para prevenir y detectar riesgos de corrupción, especialmente aquellos relacionados con la solicitud o recepción indebida de dádivas, pagos o cualquier otro beneficio económico. De igual manera, se recomienda que las dependencias competentes adelanten las actuaciones correspondientes dentro del ámbito de sus competencias, garantizando el debido proceso y la confidencialidad de la información, con el propósito de verificar los hechos denunciados y, de ser procedente, adoptar las acciones administrativas, disciplinarias, fiscales o penales a que haya lugar, contribuyendo así al fortalecimiento de la transparencia, la confianza ciudadana y la integridad institucional.

Como resultado de la auditoria se evidencia lo siguiente:

- Oportunidad en la respuesta: Se evidenció una (1) PQRSFD respondida de manera extemporánea, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos legales de atención.
- Denuncias reiteradas: Se identificó que siete (7) de las once (11) denuncias recibidas corresponden a presuntos cobros de dinero o coimas relacionados con el Proyecto Gestores Educativos, situación que amerita el análisis y seguimiento por parte de las dependencias competentes, así como el fortalecimiento de los controles para la prevención de riesgos de corrupción.
- Depuración de registros: Se evidenció una diferencia de diecinueve (19) registros entre la matriz consolidada y el sistema de información G+, originada por la existencia de PQRSFD duplicadas que posteriormente son archivadas. Se recomienda fortalecer los controles en el registro inicial para minimizar la generación de duplicidades.
- Quejas y reclamos: Las quejas y reclamos representaron el 9,6 % del total de las PQRSFD recibidas, por lo que se recomienda continuar con el análisis de sus causas para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- Calidad de las respuestas (fortaleza): En la muestra evaluada se evidenció que las respuestas emitidas fueron claras, precisas y congruentes con las solicitudes presentadas, reflejando un adecuado cumplimiento de los criterios de calidad en la atención de las PQRSFD.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

9.1.2. Composición del riesgo y Evaluación puntos de control

➤ Composición del riesgo

A continuación, se determina para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, el nivel de riesgo en relación a la austeridad del gasto publico 2025 cuarto trimestre, de la siguiente manera:

- Información verificada: relacionar la información, revisada

Verificando que ningún registro realizado por la Entidad presenta novedad.
Por lo tanto:

Ilustración 4 composición del riesgo



Elaboró: Profesional de la Oficina de Evaluación y Control.

Lo anterior y como se observa en la ilustración No. 5, no se encontró diferencias en la información suministrada y revisada en el Software financiero de la Entidad y lo reportado en el aplicativo transacciona SECOP II.

Por lo anterior, el riesgo aceptable y tolerable es del 100%, sobre el total de lo revisado.

A continuación, se realiza la evaluación de los controles identificados para esta unidad auditable:

➤ Evaluación de los controles

El Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, actualizó la guía para la gestión integral del riesgo en entidades públicas, versión 7, de agosto de 2025, observando la siguiente estructura para la descripción del control:

“(...) despliegue de los atributos para el control”⁵

“Responsable: Determina el cargo del responsable que ejecuta el control, se deberá considerar la estructura organizacional y las diferentes denominaciones de empleos (Directores, asesores, profesionales, técnicos, asistenciales), así como su despliegue en grupos de trabajo internos e incluir coordinadores o gerentes de proyectos. Cuando se trate de controles automáticos se identificará el responsable de su calibración o parametrización periódica en el sistema de información o software a través del cual opere el control”⁶

“Acción: Determina para qué se realiza el control, se utilizar verbos fuertes como: Verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar, detectar.”⁷

“Atributos Informativos o de formalización del control: Corresponde a los detalles que permiten al responsable implementar el control, tal como ha sido establecido o diseñado. Se contemplan los siguientes aspectos: Documentación, Frecuencia, Evidencia, Ejecución”⁸

Para la unidad auditable tenemos el siguiente riesgo y sus controles:

Nombre del Riesgo: Incumplimiento en la respuesta de las PQRSFD

Control 1: 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.

⁵ file:///D:/Downloads/2025-09-11_Guia_gestion_integral_riesgo_v7.pdf

⁶ Ídem del anterior

⁷ Ídem del anterior

⁸ Ídem del anterior

Controle 2: La persona de Atención al usuario verifica diariamente el estado de la solicitud y en caso encontrar retrasos se comunica con el proceso para agilizar el trámite.

Tabla 6 Atributos para el diseño del control del riesgo

El tabal No. 6, contiene la valoración de los dos controles que se observaron para esta unidad auditable.

Valoración de controles					
Control	Características				Peso
Incumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con requisitos legales .	Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo	X	25%
			Detective		
			Correctivo		
		Implementación	Automático		
			Manual	X	15%
	Análisis atributos formalización del control				
	Atributos de Formalización del control	Documentación	Procedimientos		
			Sistemas de información		
			Otros esquemas	X	
		Frecuencia	Siempre que se ejecuta la actividad		
			Periódicamente (diario, mensual, bimestral, trimestral, semestral).	X	
			Evidencia	Con Registro manual	X
		Con Registro electrónico		X	
		Ejecución	Interna	X	
			Externa		
			Mixta		
Total, valoración del control				40%	

La evaluación realizada a estos puntos de control permitió determinar:
El control es de carácter preventivo, es decir, el “*control accionado en la entrada del proceso y antes de que se realice la actividad generadora del riesgo, se busca establecer las condiciones que aseguren el resultado final esperado*”.⁹

⁹ Ídem del anterior.

Se ejecuta de forma manual por parte de la dependencia de la Institución: *“es decir que los controles son ejecutados por personas Se realiza documentación y evidencia de su ejecución”*.¹⁰

Su documentación hace referencia a:

*“Procedimientos: la entidad cuenta con una estructura del Modelo de Operación por procesos, despliegue desde cada proceso, sus procedimientos y esquemas asociados, que se encuentren documentados”*¹¹

*“Sistemas de información: La entidad cuenta con Sistemas de información de apoyo a la ejecución del control (si existen)”*¹².

Otros esquemas es decir *“cuenta con políticas de operación, manuales o guías específicas”*¹³.

Su frecuencia es periódica lo que indica que *“La oportunidad en que se ejecuta el control debe ayudar a prevenir la mitigación del riesgo de manera oportuna.”*¹⁴

La evidencia es:

*“con registro manual y con registro electrónico: lo que indica que “se deja evidencia o rastro de la ejecución del control.”*¹⁵

Su ejecución es interna, es decir la *“la Entidad cuenta con formatos o resisters interno formales”*.¹⁶

¹⁰ Ídem del anterior.

¹¹ Ídem del anterior.

¹² Ídem del anterior.

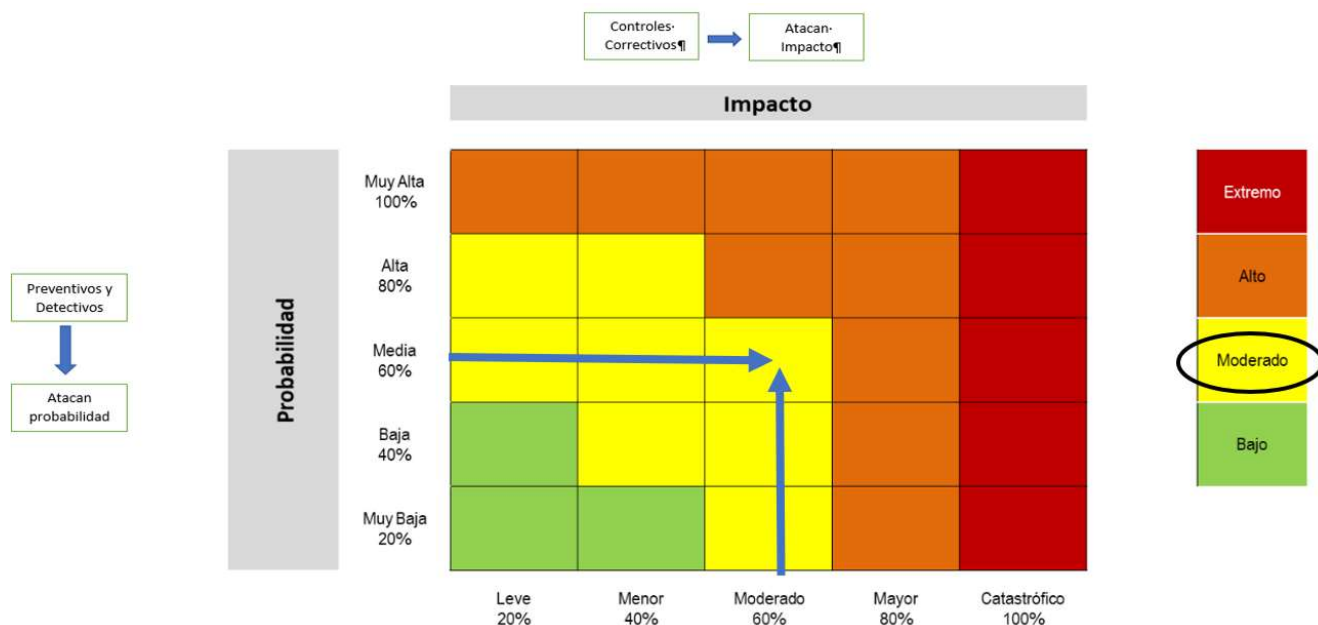
¹³ Ídem del anterior.

¹⁴ Ídem del anterior.

¹⁵ Ídem del anterior.

¹⁶ Ídem del anterior.

Ilustración 5 Matriz inherente de calor - nivel de severidad



Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 7 - agosto de 2025.
Elaboró: Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

La probabilidad de ocurrencia es media y el impacto moderado, lo ubica en la matriz de calor de severidad moderado, como se detalla en la ilustración No. 5 Matriz inherente de calor – nivel de severidad.

Con la valoración de los controles se obtiene:

- Probabilidad Residual: Baja 22%
- Impacto Residual: Moderado 60%
- Zona de riesgo residual: Moderado

Tal como se muestra en la siguiente ilustración:

NIT: 890980134-1

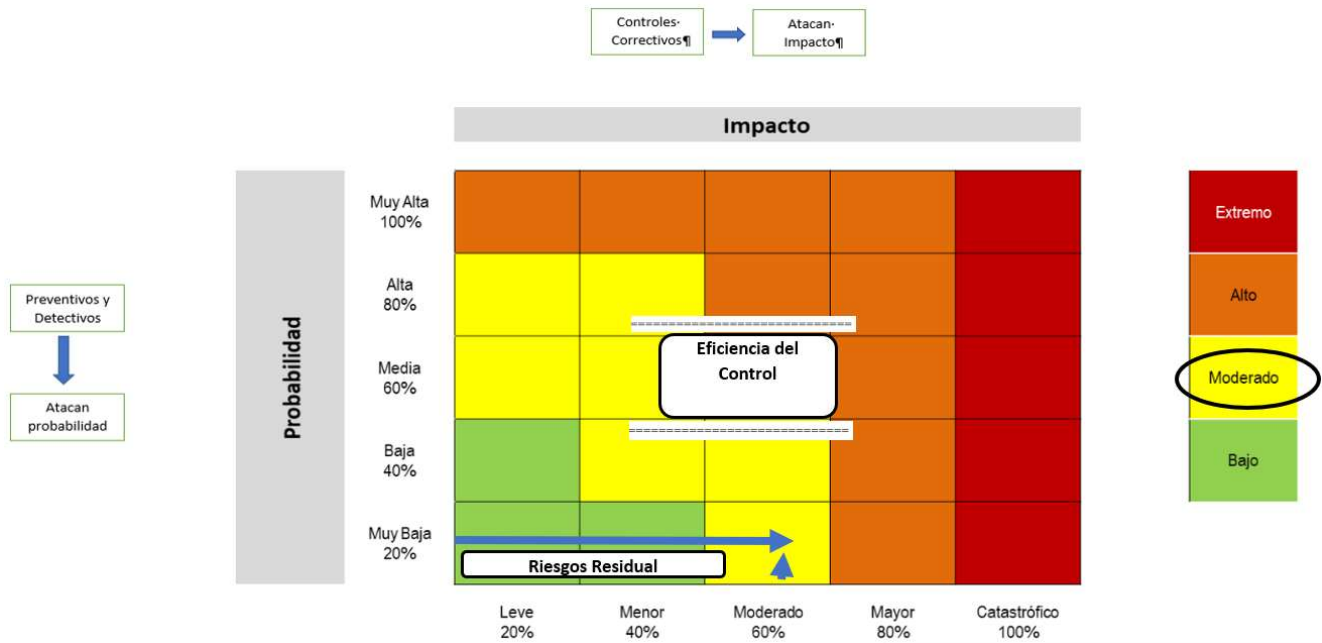


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ilustración 6 Matriz de calor residual – nivel de severidad de los controles identificados



Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 7 - agosto de 2025.
Elaboró: Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

La probabilidad de ocurrencia es muy baja y el impacto moderado, lo ubica en la matriz de calor de severidad moderado, como se detalla en la ilustración No. 6 Matriz de calor residual – nivel de severidad de los controles identificados.

Tabla 7 Nivel del riesgo identificado después de valorar los controles

INHERENTE	CONTROLES	RESIDUAL	ANÁLISIS
MODERADO	2	MODERADO	Se desplaza en probabilidad Baja la probabilidad, continúa en la zona MODERADA

Elaboró: Profesional de la Oficina de Evaluación y Control

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

10. CONCLUSIONES

- ✓ Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, la Institución gestionó un total de doscientas sesenta y una (261) PQRSFD, evidenciando un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de las solicitudes, al responder oportunamente el 99,6 % de los requerimientos recibidos.
- ✓ La evaluación de la calidad de las respuestas permitió evidenciar que estas fueron claras, precisas y congruentes con las solicitudes formuladas por los peticionarios, dando cumplimiento a los criterios establecidos para una adecuada atención de las PQRSFD.
- ✓ Se identificó una diferencia entre la información reportada en la matriz consolidada y el sistema de información G+, originada por registros duplicados que posteriormente fueron archivados. Si bien esta situación cuenta con un tratamiento por parte del Área de Atención al Usuario, es conveniente fortalecer los controles en el proceso de registro para minimizar la generación de duplicidades.
- ✓ El análisis de las denuncias evidenció una concentración de casos relacionados con presuntos cobros de dinero o coimas asociados al Proyecto Gestores Educativos, aspecto que constituye una alerta para la administración y que requiere el fortalecimiento de las actividades de seguimiento, monitoreo y gestión de los riesgos de corrupción por parte de las dependencias competentes.
- ✓ Las quejas y reclamos representaron el 9,6 % del total de las PQRSFD recibidas, lo que constituye un indicador de seguimiento para la Institución y una oportunidad para continuar fortaleciendo la calidad en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos institucionales.

11. RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos legales de respuesta a las PQRSFD, con el fin de garantizar que el 100 % de las solicitudes sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- ✓ Implementar controles preventivos en el proceso de radicación y registro de las PQRSFD que permitan reducir la generación de registros duplicados y asegurar la

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

consistencia entre la información reportada en el sistema de información G+ y los consolidados institucionales.

- ✓ Realizar un análisis periódico de las quejas y reclamos, identificando las principales causas de inconformidad de los usuarios, con el propósito de definir e implementar acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Fortalecer las actividades de monitoreo y gestión de los riesgos de corrupción asociados al Proyecto Gestores Educativos, considerando la recurrencia de denuncias relacionadas con presuntos cobros de dinero o coimas, y remitir la información a las instancias competentes para el análisis y las actuaciones que correspondan, en el marco de sus competencias.
- ✓ Mantener las buenas prácticas evidenciadas en la elaboración de las respuestas a las PQRSFD, garantizando que estas continúen siendo claras, precisas, congruentes y consecuentes con el trámite administrativo correspondiente, en cumplimiento de los principios que rigen el derecho de petición y la atención al ciudadano.

12. GLOSARIO

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado mediante el cual se obtiene y evalúa objetivamente evidencia para determinar el grado de cumplimiento de los criterios establecidos y formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo.

Calidad de la respuesta: Característica que debe reunir la respuesta emitida a una PQRSFD, garantizando que sea clara, precisa, congruente y consecuente con la solicitud presentada y el trámite administrativo correspondiente.

Control: Medida implementada por la administración para prevenir, detectar o corregir eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gestión del riesgo: Proceso mediante el cual se identifican, analizan, valoran, tratan, monitorean y revisan los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Matriz de calor: Herramienta utilizada para representar gráficamente la valoración de los riesgos, considerando la combinación entre la probabilidad de ocurrencia y el impacto de sus consecuencias.

PQRSFD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Son los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos ejercen su derecho a presentar solicitudes, manifestar inconformidades, formular recomendaciones o informar presuntas irregularidades ante la administración.

13. ANEXOS

No se presentaron Anexos.

14. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Congreso de la República de Colombia. (1991). **Constitución Política de Colombia**, artículo 23.
- ✓ Congreso de la República de Colombia. (2011). **Ley 1437 de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Congreso de la República de Colombia. (2015). **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.
- ✓ Congreso de la República de Colombia. (2014). **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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2023). **Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 7.**
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).**
- ✓ Manuales, procedimientos y demás documentos internos aplicables al proceso de atención al ciudadano y gestión de PQRSD.

Andersson Benítez A

Elaboró:

Andersson Benítez Arboleda
Profesional Oficina Evaluación y Control
Fecha: 15 de julio de 2026

Carlos Alberto Toro Mejía

Revisó y Aprobó:

Carlos Alberto Toro Mejía
Jefe Oficina Evaluación y Control
Fecha: 15 de julio de 2026

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación