

## INFORME DE AUDITORÍA PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**Auditor:** Francy Elena Bueno Zapata, Auxiliar Administrativo  
**Fecha:** Septiembre de 2016  
**Alcance:** PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.  
Periodo 2016-1

### Criterios de auditoría:

- Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80
- Resolución 806 de 2006/ Rectoría
- Índice de Transparencia Nacional - ITN

### Introducción:

Con fundamento en La 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, se presenta el siguiente informe que corresponde a la Auditoría obligatoria que de conformidad con el procedimiento P-MM-80, la Oficina de Control Interno de Gestión "...realizará un proceso de verificación de la implementación del procedimiento establecido para la gestión de PQRS y los resultados obtenidos frente al cumplimiento de términos y satisfacción de usuarios frente a las respuestas suministradas". Los resultados de la auditoría serán presentados ante el Equipo Directivo.

### Metodología:

#### 1. Preparación

- Elaboración de lista de verificación por parte del auditor
- Revisión y aprobación de la lista de verificación por parte de la Asesora de Control Interno de Gestión.
- Revisión del Procedimiento P-MM-80
- Revisión de normativa interna y externa

#### 2. Trabajo de campo:

- Revisión documental en la página del SAC
- Revisión documental en el SIG
- Revisión documental en físico (Informes, PQRS)
- Entrevista con:

Señor Camilo Giraldo Giraldo, Jefe Oficina de Mercadeo  
Ana María Morales Henao, Operadora del SAC

- Solicitud de información a la Secretaría General
- Diligenciamiento de la lista de verificación
- Construcción del informe final

## Desarrollo:

### **1. Funcionalidad y actualización de la página de Atención al Ciudadano**

Se observan mejoras en la página principal del sistema de atención al ciudadano, como son los contenidos de los enlaces: glosario y oferta de empleos; no obstante persisten las inconsistencias con respecto a la información publicada en los enlaces de: Consultar trámites, suscripción a servicios de información y Consultas.

### **2. Publicación de informes en la Web, Buzón de PQRS en la Web, Seguimiento a PQRS en la Web y Satisfacción de PQRS en la Web. (Norma ITN)**

Los informes trimestral y semestral de 2016-1, se encuentran debidamente publicados en la página del Sistema de Atención al Ciudadano.

El enlace de "Consultas" en la página del Sistema de atención al ciudadano no permite la realización de ninguna actividad. Por tanto no existe la manera de realizarle el seguimiento, vía internet, a una petición queja o reclamación instaurada. Así mismo, la página del Sistema de Atención al ciudadano no evidencia la existencia de un enlace que permite verificar la satisfacción de las PQRS y su seguimiento.

### **3. Trazabilidad a las PQRS acorde con el procedimiento P-MM-80**

Se analiza una base de datos en Excel de 544 registros, de donde:

426 derechos de petición se respondieron dentro de los términos de ley y se presentan días de mora en 118 Registros de derechos de petición.

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	1,59
AÑO 2016	0,95

Fuente: Informe semestral de PQRS 2016-1



Fuente: Informe semestral de PQRs 2016-1

En el cuadro comparativo (Informe semestral de PQRS) que presenta el promedio de los días de mora se observa un dato de 0.95 días, sin embargo el promedio aritmético muestra un aproximado de 8.13 días de mora para las respuestas a los derechos de petición que fueron finalizados hasta el 30 de junio de 2016.

Se cuenta con 87 registros de Derechos de Petición finalizados hasta la fecha en mención los cuales se presentan a continuación:

Nro. Derechos de Petición DP	Días de mora	Total días de mora
15	1	15
11	2	22
12	3	36
7	4	28
5	5	25
5	6	30
5	7	35
5	8	40
3	9	27
1	11	11
2	12	24
1	13	13
1	15	15
1	17	17
2	19	38
2	20	40
1	21	21

Nro. Derechos de Petición DP	Días de mora	Total días de mora
1	22	22
1	25	25
2	27	54
1	28	28
1	40	40
1	42	42
1	59	59
87		707
Total DP		Total días de mora
Promedio Aritmético- días		8,12643678

Durante el semestre 2016-1 se presentaron 2 quejas: una a nombre del funcionario Jorge Albeiro Jiménez de la Biblioteca de la Fac. de Salud y otra a nombre del funcionario Oscar Zapata del Departamento de Música, las cuales fueron resueltas y respondidas a los peticionarios en los términos de tiempo de ley. Se presentaron 15 reclamos, los cuales fueron tramitados acorde al procedimiento para tal fin.

El procedimiento P-MM-80 presenta en la parte del Desarrollo, la siguiente Nota:

*Con el fin de brindar un mejor servicio y un acceso oportuno al sistema de Atención al Ciudadano se dispone de personal capacitado y debidamente identificado en cada campus universitario para recibir y radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.*

Sin desconocer que se ha realizado un trabajo de difusión e información del manejo de los Derechos de petición, no se evidencia la capacitación a personal específico como tampoco el distintivo o identificación al que se refiere el Procedimiento P-MM-80 en la nota detallada anteriormente.

Durante el periodo 2016-1 no se presentaron peticiones con deficiente información en los datos de contacto del peticionario que debieran ser publicadas en la Web.

En cuanto al seguimiento a las peticiones, se pudo constatar que los correos electrónicos fueron enviados en los tiempos indicados. No obstante, en el procedimiento se explicita *el acompañamiento a los responsables del proceso para la formulación de la respuesta a los PQRS*; ésta se considera una acción compleja de efectuar, dado el número de PQRS presentadas y la especificidad de las temáticas de cada uno de ellos.

Se verificó la aplicación de la encuesta a satisfacción de los meses de febrero, marzo y junio de 2016, sin embargo vale la pena considerar la implementación de una encuesta electrónica en la cual se tengan preguntas que le permitan al usuario contribuir con la mejora a la prestación del servicio, lo cual además facilitaría la obtención de un número mayor de encuestas.

#### 4. Informes

Tipo de informe	Contenido	Revisión y análisis	Socializa con:	Cumplimiento de la Socialización
Trimestral y Semestral	Total de peticiones recibidas por tipo, por dependencias, cumplimiento en términos, prevalencia de temas y ACPM en desarrollo.	<p>Para el primer semestre de 2016 se observan 544 solicitudes presentadas, con un aumento de 147 más respecto a las presentadas en el primer semestre de 2015.</p> <p>Para el comparativo del histórico de Derechos de petición, quejas y reclamos (punto 4), vale la pena considerar únicamente los datos correspondientes al primer semestre de los años anteriores ya que únicamente se está comparando con el 2016-1 y no con el 2013-2, 2014-2 información que obstaculiza la visualización total de la información. Así mismo, para el punto 7, Análisis de días de mora en relación con el cumplimiento de términos, se presenta la misma situación en cuanto se está comparando el primer semestre de 2016 con el total de los años anteriores.</p>	Trimestral con los líderes de proceso y el semestral con la Secretaría General	Los informes se remiten a la Secretaría General. A la fecha no se han realizado socialización con los líderes de los procesos.
Semestral según resolución de Rectoría 806 de 2006	Identifica la dependencia y el número de quejas, reclamos y derechos de petición presentados. Acciones tomadas al respecto.	<p>El documento presenta información sobre las dependencias con mayor número de PQRS entre las cuales está el Consejo Académico con 192 y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales con 45; así mismo, información sobre las recurrencias de PQRS por Eje Temático donde el mayor número lo presentan "Asuntos Académicos" y "Desarrollo de actividades académicas"; días de mora en relación con el cumplimiento de términos y finalmente las causas de mayor recurrencia en los reclamos; sin embargo dicho informe no evidencia las acciones correctivas, preventivas y de mejora tomadas al respecto.</p>	Rector	El informe fue socializado el pasado 26 de septiembre de 2016 en Equipo Directivo según se enuncia en la Resolución de la Dra. Paula López Chica y según oficio de la Secretaría General de 16653 de 2016, recibido el 29 de septiembre de 2016.

## El procedimiento P-MM-80

En el paso 9 ANALIZAR RESPUESTAS OFRECIDAS AL USUARIO indica que “El funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, debe analizar las situaciones objeto de petición por parte del usuario y las respuestas ofrecidas por los responsables de los procesos, identificando situaciones específicas relacionadas con la prestación del servicio las cuales deben ser analizadas con el líder de la Unidad de Servicios y Mercadeo, quien deberá formular inmediatamente las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar con el responsable de la situación, con el fin de investigar y corregir la no conformidad detectada”. (Textual del SIG)

Tiempo: Una vez enviada la respuesta al usuario

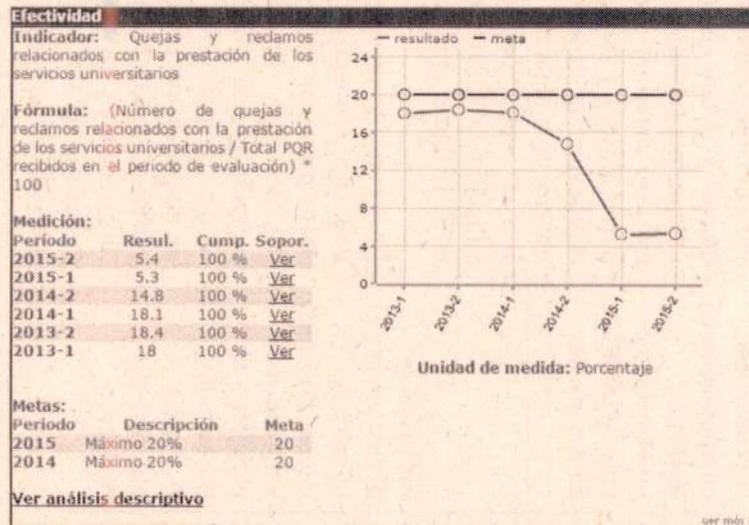
El paso 13 FORMULAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA dice que “Cada una de las actividades de revisión y retroalimentación de los informes, pueden dejar en evidencia la necesidad de formular acciones preventivas, correctivas o de mejora, bien sea para mejorar la prestación del servicio o para mejorar el procedimiento de gestión de PQRS. El profesional especializado responsable del SIG debe realizar seguimiento al ingreso y ejecución de las acciones formuladas” (Textual del SIG)

Tiempo: Mensualmente.

No obstante las indicaciones del procedimiento referenciado, en el informe y según entrevista con el líder del grupo Interno de Servicios y Mercadeo, a la fecha de la ejecución de la auditoría (octubre 6), no hay evidencia de la implementación de Acciones correctivas, preventivas y de mejora que se hayan levantado al respecto.

## 5. Indicadores

Luego de revisado el indicador **Quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios universitarios**, se constató que no presenta medición correspondiente al primer semestre de 2016-1



Fuente: sig

## CONCLUSIONES



Universidad de Caldas

### Página Web (Atención al usuario)

Se observa una página del Sistema de Atención al Ciudadano SAC que permite el ingreso de las debidas peticiones, la consulta de informes, entre otros; no obstante, la misma, contiene información desactualizada que si bien se encuentra en la página principal de la Universidad (página Web - SIG), en ésta existe un vínculo “Consultar trámites” que presenta información no vigente. Esta anomalía fue informada desde la auditoría realizada al periodo 2015-2

### Informe de Gestión

- En cumplimiento con lo estipulado en la Resolución 806 de 2006, la Secretaría General presentó por la al Rector de la Universidad, el debido informe el 26 de septiembre de 2016 en Equipo Directivo.
- Aunque se ha cumplido con la publicación de los respectivos informes trimestral y semestral en la página del SAC, éstos carecen de un análisis que proporcione la implementación de ACPMs. Se puede concluir que esto está dado como consecuencia de la falta de socialización de los informes tanto con los líderes de los procesos como con la Secretaría General como espacios que podrían enriquecer el mejoramiento del proceso y la misma prestación del servicio. Se aprecia en el informe un aumento de 147 derechos de petición, el Consejo Académico con 192 PQRS y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, con 45; Así mismo, información sobre el mayor número de recurrencias sobre el eje temático “Asuntos Académicos” y “Desarrollo de Actividades Académicas”, información representativa que bien pudiera llamar la atención para el inicio de la implementación de las respectivas acciones. Al igual que el punto anterior, esta misma apreciación fue informada en la pasada auditoría correspondiente al segundo semestre de 2015.
- Se insiste en una revisión rigurosa a los informes publicados en la página Web, en tanto la importancia que reviste la información no solo para la comunidad universitaria sino para la comunidad en general. Esto dado que el informe presenta inconsistencias en el promedio calculado para los días de mora para el periodo 2016-1, así mismo, se presenta un cuadro comparativo con datos de los años anteriores cuando éste es semestral y se debe comparar con sus pares semestrales.

### Procedimiento:

Teniendo en cuenta que lo establecido en los procedimientos del SIG, se convierte en norma de estricto cumplimiento, y que El procedimiento P-MM-80 se explicita que: *Con el fin de brindar un mejor servicio y un acceso oportuno al sistema de Atención al Ciudadano se dispone de personal capacitado y debidamente identificado en cada campus universitario para recibir y radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.* Vale la pena revisar estos compromisos, dado que evidentemente no existe personal debidamente identificado en cada campus universitario al cual, específicamente, se pueda dirigir un peticionario.

De igual manera, en el paso 8 del procedimiento en la actividad “Realizar seguimiento a las respuestas” teniendo como responsable al “Auxiliar Administrativo” se indica en uno de los apartes de la descripción que “...notificando a través de correo electrónico el próximo vencimiento de términos y acompañando los líderes de proceso para la formulación de la respuesta de manera oportuna”

### Indicadores

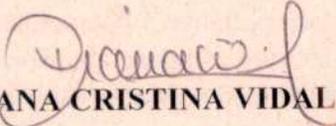
- El indicador “Quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios universitarios”, no presenta medición correspondiente al periodo 2016-1

### Sugerencias

Tal y como se había mencionado en auditorías anteriores, es importante el diligenciamiento de la fecha en los formatos de la encuesta de satisfacción así como el responsable de la misma.

Las peticiones revisadas correspondientes a los meses de junio y de marzo se observó que no se encuentran debidamente archivadas según la norma archivística. Las peticiones se encuentran sin carátula que identifiquen el expediente, número de folios y fechas extremas, entre otras.

Al momento de realizar la remisión de un derecho de petición al responsable de responderlo, es importante indicar claramente que la respuesta debe dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano. Cabe anotar que dicha sugerencia, se manifestó en el informe anterior.

  
**DIANA CRISTINA VIDAL ÁLVAREZ**  
Asesora