



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

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

**Auditor:** Francly Elena Bueno Zapata, Auxiliar Administrativo  
**Fecha:** Abril de 2017  
**Alcance:** PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.  
Periodo 2016-2

**Criterios de auditoría:**

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

**Introducción**

En acatamiento a la Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno y de conformidad con estipulado en el procedimiento P-MM-80, esta oficina realiza el ejercicio de auditoría de carácter obligatorio al segundo semestre de 2016 con base en los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano que se encuentran en la página Web de la Universidad de Caldas a disposición del público interesado. Además de la revisión de estos documentos, se acude a realizar la revisión de algunos derechos de petición específicos como reclamos y quejas y a entrevistas con el personal implicado en el proceso. El enfoque principal de la presente auditoría se direcciona hacia la revisión de la base de datos que contiene la compilación de las encuestas a satisfacción realizadas durante el segundo semestre del 2016 y el grado de satisfacción manifestado por los peticionarios, abordando además la revisión detallada de la aplicación del procedimiento para los PQRS y la herramienta como tal. Los resultados de la auditoría se convierten en un insumo del Equipo Directivo para la toma de decisiones frente al tema.

**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:  
Ingeniera Ángela María García, Coordinadora del SIG  
Ana María Morales Henao, Operadora del SAC
- Construcción del informe final

## Desarrollo

### 1. REVISIÓN DEL INFORME CONSOLIDADO 2016. Publicado en la página Web.

Se evidencia un informe que detalla información importante de la gestión realizada desde la Oficina de Atención al Ciudadano para dar respuesta a las 1239 peticiones registradas durante la vigencia del 2016, de los cuales 695 derechos de petición fueron recibidos y tramitados durante el segundo semestre de 2016. Vale la resaltar que durante el año 2016 se presenta un aumento en los PQRS al cual se le atribuye entre otros, a las más de 200 peticiones presentadas por un funcionario interno de la institución<sup>1</sup>. En el documento se manifiesta que las situaciones negativas se concentran en las quejas y los reclamos, por tanto se procedió a realizar la revisión de las siguientes reclamaciones y quejas:

5492	RECLAMO	ARIAS OTALVARO, EDNA VIVIANA
5302	RECLAMO	DUQUE PALACIOS, SEBASTIAN CAMILO
5289	RECLAMO	MEJIA MANCILLA, MARIAN
5293	RECLAMO	MEJIA MANCILLA, MARIAN
5307	RECLAMO	MORENO CESPEDES, LAURA PAOLA
5225	RECLAMO	PELAEZ REYES, ANDRES FELIPE
5473	RECLAMO	RIOS DELGADO, CARLOS ANDRES
4832	RECLAMO	SUAREZ GOMEZ, ANA LUCIA
5026	RECLAMO	VALENZUELA PAREJA, GLORIA DELMY
5061	QUEJA	DUQUE PALACIOS SEBASTIÁN CAMILO
4606	QUEJA	GIL ORDOÑEZ EDINSON
5141	QUEJA	SEVILLANO MEDINA ALEX

<sup>1</sup> Tomado de informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de 2016



Durante la revisión realizada a los DP de Reclamos, llama la atención lo siguiente:

- a. El requerimiento 5302 asignado a la Facultad de Ciencias para la Salud e interpuesto por el estudiante de Medicina Sebastián Camilo Duque Palacios en el que manifiesta su inconformidad ya que a la fecha (octubre 28 de 2016) no ha recibido respuesta a su requerimiento 5061 que tenía como fecha de vencimiento el 12 de septiembre de 2016.

Mediante Oficio de octubre 31 de 2016 emitido por el director del Programa de Medicina Dr. Mario Iván ruano Restrepo y dirigido a la Oficina de Atención al ciudadano, se informa que el DP 5061 fue respondido por él desde el 25 de agosto de 2016 directamente a la Secretaría General ya que desde allí fue remitida la Queja. Esta consiste en:

Extractado textualmente del oficio 14329 con fecha de agosto 25 de 2016- Programa de Medicina

*"1. En numerosas ocasiones he sido testigo y víctima de la mala atención brindada (sic) por parte de la secretaría del programa de medicina, Andrea Franco Rivera*

*3... presenta una actitud irrespetuosa, grosera y poco cortés (sic) ante los estudiantes... permanece por largos periodos frecuentes, fuera de la oficina...usualmente se encuentra conversando con otros funcionarios...los estudiantes tenemos que esperar sin motivo alguno en ocasiones haciendo filas*

*4. tiene una relación de cordialidad con algunos estudiantes de la facultad a los cuales por motivos que desconozco trata con preferencia y agilidad"*

No se evidencia un seguimiento a la respuesta ofrecida desde el programa de medicina, ya que ésta llegó a tiempo a la Secretaría General pero finalmente no se envió al peticionario y éste debió colocar otro derecho de petición para que se le atendiera la reclamación o queja.

Se envió la respuesta al peticionario sin ninguna explicación a la demora de la respuesta a su primer DP, por tanto es indudable la insatisfacción del usuario representada en la encuesta de satisfacción donde la calificación fue de 2 en los tres ítems evaluados (1. Tiempo de respuesta a su solicitud o requerimiento, 2. Atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud y 3.Respuesta recibida)

- b. El requerimiento 5307 fue recibido en la Oficina de Atención al ciudadano por vía correo electrónico a las 9:53 de la mañana del 28 de octubre de 2016, remitido por competencia el 31 de octubre a la Oficina de Admisiones y Registro Académico, cuando, según información contenida en respuesta a la peticionaria (oficio 18772 de noviembre 8 de 2016), el plazo para atender casos como el expuesto en la petición fue hasta el domingo 30 de octubre. El correo explicita lo siguiente (textual):



“...La presente para radicar una queja con relación a la inscripción a la Universidad, al diligenciar el formulario en la parte donde piden los datos del Colegio en el listado no aparece el Colegio MonteHelena de la ciudad de Bogotá, por lo tanto solicito su valiosa ayuda para que pueda realizar la inscripción a la Universidad”.

Se aprecia demora en la realización de la transferencia de la Oficina de Atención al Ciudadano a Registro Académico, con lo cual el aspirante pierde la posibilidad de ingreso a la Universidad.

**2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.** Para los meses de julio a diciembre se presentaron 695 PQRS, para los cuales se aplicaron un total de 319 encuestas con un cumplimiento de 45.9% acorde con lo establecido en el procedimiento (paso 10). Sin embargo se puede observar en la siguiente tabla que para los meses de noviembre y diciembre, el porcentaje de encuestas fue de 32 y 21 %, porcentaje que se encuentra por debajo del 50% explicitado en el procedimiento.

Mes	Total PQRS por mes	Encuestas aplicadas	%
Julio	158	81	51,3
Agosto	169	91	53,8
Septiembre	82	43	52,4
Octubre	79	46	58,2
Noviembre	123	40	32,5
Diciembre	84	18	21,4
<b>Totales</b>	<b>695</b>	<b>319</b>	<b>45,9</b>

En la siguiente tabla se muestra discriminado el tipo de PQRS y el correspondiente número de encuestados con sus respectivas calificaciones en “Respuesta recibida”, ésta corresponde a uno de los ítems evaluados en la encuesta o cuestionario utilizado para determinar la percepción de los peticionarios con relación a la respuesta suministrada.



Tipo de PORS	ENCUESTADOS	RESPUESTA RECIBIDA			Algunas observaciones a la calificación
		Entre 4 y 5	Entre 1 y 3	%	
Reclamos	9	2	7	78	<ul style="list-style-type: none"> <li>Item 4832: No estamos de acuerdo con la respuesta</li> </ul>
Quejas	No se evidencian registros de encuestas a las quejas				
Derechos de petición de información	29	19	10	34	<ul style="list-style-type: none"> <li>No investigaron la calidad del producto, solo lo miran el más económico,</li> <li>No recibió la respuesta de la petición a fondo</li> <li>Ya que tuvo respuesta negativa</li> </ul>
Derecho de petición de consulta	7	4	3	43	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porque envoltaron la resolución dijeron que no había mandado nada y luego una secretaria la encontró y demuestro que se <b>envió</b>.</li> <li>No me hicieron la relación de todo el tiempo que trabajé, solo me contaron el último año,</li> <li>Porque todavía no me han dado una respuesta concreta</li> <li>Tuve que moverme por otro lado para solucionar porque cuando la respuesta llegó era demasiado tarde, enviar fue acorde,</li> </ul>
Derechos de petición de interés general	272	183	87	32	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno quisiera que fuera mucho más efectiva, se demoraron mucho</li> <li>• Esa no fue una respuesta porque yo fui docente y esto es una arbitrariedad y estoy totalmente inconforme y puede ser objeto de demanda</li> <li>• No se parece en nada a lo que se solicitó, la respuesta fue ambigua y conveniente la parte humana no la manejan</li> <li>• Requiere mayor explicación</li> <li>• No me dieron la oportunidad de hablar bien, sabiendo que uno viene de un pueblo y no sabe bien como son las cosas acá.</li> <li>• Ya que me dieron la respuesta después de finalizar el semestre</li> <li>• Terriblemente la atención prestada y la respuesta.</li> <li>• Cumplan el reglamento estipulado</li> <li>• Por el tiempo de demora en la respuesta.</li> </ul>					
Total	317	208	107	34	

Hay 2 DP que no fueron calificados en la casilla de respuesta recibida. Son los registros 5223, 5376 de los cuales el último registro reporta la siguiente observación: ***"No califico la respuesta porque muy defraudada y muy insatisfecha con la misma"***



El cuadro presenta una clasificación de las respuestas recibidas según el puntaje del formato de encuesta, en donde se muestra el número de encuestados y las respuestas que se encuentran en el rango de 1 a 3 y de 4 a 5 de donde 1 es muy malo y 5 muy bueno. Se adicionan además una columna de “Observaciones” en el que se consignan algunas encontradas en la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Sin desconocer que hay un 66% (208 de 317) de las respuestas clasificadas en el rango entre 4 y 5, vale la pena realizar un seguimiento a todas aquellas respuestas ofrecidas a los PQRS que quedan en el rango de 1 a 3, correspondiente a un porcentaje de 34 (107 de 317) en donde se puede percibir insatisfacción con las respuestas recibidas. Cabe anotar que tal y como se especificó en la tabla de las encuestas realizadas por mes, la muestra corresponde a un 45.9% del total de los PQRS recibidos durante el segundo semestre de 2016.

3. **HERRAMIENTA SAC.** Esta herramienta tiene la posibilidad para que el responsable de responder un derecho de petición pueda hacerlo directamente desde este sistema al peticionario. Al consultar con el funcionario encargado de Atención al Ciudadano se informa que únicamente dos oficinas de la Universidad utilizan esta opción (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y la Oficina de Admisiones y Registro Académico).

La utilización del sistema y el aprovechamiento de todos los beneficios que proporciona pueden llegar a ser un gran aporte para la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano en tanto la contribución para agilizar el proceso en lo que tiene que ver con el trámite de las respuestas, sin desconocer los controles que desde allí se deberán ejecutar (vencimiento de términos, respuestas recibidas, dependencias pendientes por responder, etc., etc.)

Es importante considerar desde la Secretaría General, realizar un análisis con respecto al sistema SAC, que permita determinar las ventajas y desventajas para la utilización del sistema por parte de los responsables de dar respuesta a las peticiones, la capacidad de almacenamiento, los archivos adjuntos que pueda soportar y demás implicaciones. Esto con el fin, de que llegado el caso en que se tome la decisión de socializar las utilidades de la herramienta y su debida aplicación, se tengan previstas o solucionadas las implicaciones que esto conlleva

**Programación de aulas y horarios.** Eje temático que aparece a cargo de la Oficina de Admisiones y Registro Académico. Aunque no es muy representativo el número de peticiones (para el 2016 se presentaron 6), por organización del sistema éste debe pertenecer a Planeación siendo coherentes con el Instructivo I-PL-289-INSTRUCTIVO



PARA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS ESPACIOS ACADÉMICOS (AULAS, LABORATORIOS) Y HORARIOS el cual corresponde al proceso de planificación.

#### 4. PROCEDIMIENTO P-MM-80.

**Paso 10. Realizar seguimiento a la petición.** Presenta inconsistencia en la descripción del paso y el tiempo; en el primero hace referencia a la aplicación de las encuestas para los informes trimestrales y en el tiempo dice: Semestral.

10		Realizar seguimiento a la petición	9	Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al ciudadano	El funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano se comunica con el usuario una vez enviada la respuesta y aplica un cuestionario destinado a determinar la percepción de los peticionarios con relación a la respuesta suministrada. La muestra corresponderá, por lo menos, a la mitad de las peticiones tramitadas durante el mes. El medio de recolección de datos será telefónico y se consolidará las respuestas para los informes trimestrales. Tiempo: Semestral Registro(Formulario de encuesta)
----	--	------------------------------------	---	--	--

Fuente: Sistema Integrado de Gestión.

#### Paso 13. Socializar Informes.

Informes	Socializado con	Acciones derivadas del análisis y revisión de informes
Trimestral (Tercer y cuarto trimestre)	Líderes de proceso	<b>ACCIÓN GLOBAL DE MEJORA INCLUIDA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DE ACREDITACIÓN Y QUE IMPACTA LA SITUACIÓN DETECTADA:</b> Caracterizar las necesidades de Registro Académico para mejorar el servicio, haciendo un análisis de todos los reclamos y derechos de petición. Análisis realizado el 22 de febrero de la presente vigencia y presentado en Revisión por la Dirección.
Semestrales (Segundo semestre de 2016)	Secretaría General	
Anual (Vigencia 2016)	Revisión por la Dirección	
La acción tomada se fundamenta en el análisis de recurrencias de los Derechos de Petición. Información suministrada por la Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión.		

#### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

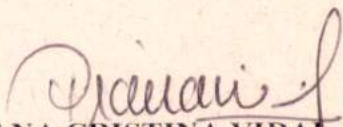
- Teniendo en cuenta la finalidad de la encuesta realizada a los peticionarios tanto en reclamos, quejas y demás derechos de petición (de consulta, de información y de interés general), y lo establecido en el paso 10 del Procedimiento P-MM-80, es conveniente realizar un análisis detallado de la percepción de los usuarios, con base en la tabulación de las encuestas y las observaciones presentadas. Esto, con fundamento en los establecido en

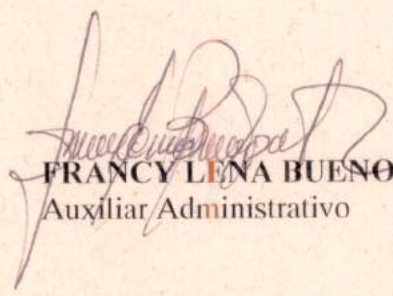




el procedimiento en mención y dado que al observar los informes trimestrales no se evidencia un análisis al respecto y considerando que como tal, éste es un insumo de gran valor que permite medir la efectividad, eficacia y eficiencia en la atención al ciudadano como también para la construcción de un plan de mejora continua.

- Con base en los DP enfocados a fallas en el proceso de admisión, la Secretaría General pudiera sugerir a las oficinas encargadas del proceso de Admisión, la búsqueda de estrategias para que desde la misma Universidad de Caldas se tenga una base de datos actualizada de las instituciones educativas del país y de esta manera facilitar a los aspirantes su inscripción y con ello la reducción de DP con este inconveniente.
- Buscar una alternativa para el control y seguimiento de los DP, de tal manera que si el sistema SAC vuelve a presentar fallas como las sucedidas en los meses de octubre y noviembre, no se presente mora en las respuestas a sus peticionarios, ni ningún otro inconveniente.
- Se reitera la importancia de aplicar la encuesta de satisfacción o percepción del peticionario a los 100% de los reclamos y quejas presentados, ya que en éstos se ven reflejadas las situaciones negativas y vale la pena hacerles seguimiento.
- Buscar alternativas y estrategias que permitan hacer un seguimiento efectivo a las respuestas de los DP de la tal manera que se vea reflejado en una respuesta oportuna y en la misma satisfacción del usuario.

  
DIANA CRISTINA VIDAL ÁLVAREZ  
Asesora

  
FRANCYLINA BUENO ZAPATA  
Auxiliar Administrativo



