



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

**Auditor:** Francy Elena Bueno Zapata, Auxiliar Administrativo  
**Fecha:** Agosto de 2017  
**Alcance:** PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.  
Periodo 2017-1

**Criterios de auditoría:**

- Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80
- Resolución 806 de 2006/ Rectoría
- Circular Externa No. 001 DE 2011

**Introducción**

De conformidad con la Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno, la Circular Externa No.001 de 2011 en la que se indican las Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición, y de conformidad con estipulado en el procedimiento P-MM-80, se realiza la auditoría de carácter obligatorio al primer semestre de año 2017 con fundamento en el informe semestral presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano y publicado en la página Web de la Universidad de Caldas a disposición del público interesado.

Así mismo, tal y como lo indica la Circular Externa No.001 de 2011 en su numeral 2. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.* Es así como se ha realizado una revisión a las peticiones clasificadas como quejas y reclamos durante este primer periodo, siendo éste uno de los focos principales que marca la pauta para la ejecución de la presente auditoría, además de la revisión detallada de la aplicación del procedimiento para los PQRS y la herramienta como tal, con la claridad indicada respecto a que los resultados de la auditoría son 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

### ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

#### Incremento en los PQRS

Si bien en el informe consolidado del primer semestre de 2017, se reconoce un incremento en los PQRS, destacándose además un alto porcentaje en las quejas y reclamos para lo cual se indica que debe ser objeto de análisis, esta oficina considera que vale la pena prestar inmediata atención a estas dos categorías en tanto ello nos indica inconvenientes en el servicio prestado.

Requerimiento	2016	2017	Diferencia	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	4	13	9	69%
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	64	78	14	18%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	457	479	22	5%
FELICITACIONES	2	2	0	0%
QUEJA	2	7	5	71%
RECLAMO	15	26	11	42%
SUGERENCIA	0	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>606</b>	<b>62</b>	<b>10%</b>

Es por ello que nuevamente se insiste en la importancia del seguimiento oportuno a las respuestas a los derechos de petición de quejas y reclamos; esto dado que durante el primer semestre de 2017, se presentaron 7 quejas y 26 reclamos de los cuales sólo se aplicó encuesta a satisfacción a 2 quejas y a 10 reclamos para un total de 12 encuestas aplicadas de 33 peticiones presentadas entre ambas.

En repetidas ocasiones se ha manifestado la necesidad de aplicar la encuesta a satisfacción al total de quejas y reclamos recibidos durante el semestre correspondiente, con el fin de revisar la satisfacción de nuestros usuarios con respecto a la atención, tiempo y respuesta recibida a sus peticiones. Sin embargo para este semestre sólo un 36% de los peticionarios de quejas y reclamos fueron encuestados, de donde se evidencia que 5 encuestados calificaron la respuesta recibida entre 1 y 3, y 7 encuestados calificaron entre 4 y 5.

En la revisión realizada a las Quejas y Reclamos se observó lo siguiente:

- ✓ El reclamo 5994 con fecha de mayo 15 de 2017 interpuesto por la profesora Paula Marcela Castaño Castaño hace referencia al mal uso del televisor ubicado en Bellas Artes. La Oficina de Prensa responde en mayo 24 expresando que no son responsables de estos equipos ni de su contenido, que la responsabilidad es del Laboratorio Móvil. A la fecha (julio 12/2017) no se evidencia respuesta de dicho laboratorio y en la base de datos del SAC aparece finalizado.

Se considera que éste no es reclamo que haya sido respondido satisfactoriamente al usuario; se está derivando la responsabilidad a otra dependencia que no respondió, no hay seguimiento al mismo; por tanto es posible que el usuario nuevamente acuda a elevar otro DP en el caso que aún persista el problema de mal uso del TV con información que no es institucional.

- ✓ Reclamo 5564. La petición fue realizada el 19 de enero de 2017, respondida desde el correo de la secretaria de Registro Académico el 31 de enero de 2017. Se evidencia una encuesta de satisfacción realizada el 17 de abril de 2017, equivalente a 76 días (Calendario) (48 días Hábiles) después de atendida la petición. En la encuesta se explicita la siguiente observación: "Sólo solucionaron una parte del problema". Lo que indica que no se está siendo eficiente con el seguimiento que implica la satisfacción del usuario tal y como lo expresa el objetivo del procedimiento.

### Análisis en días de respuesta

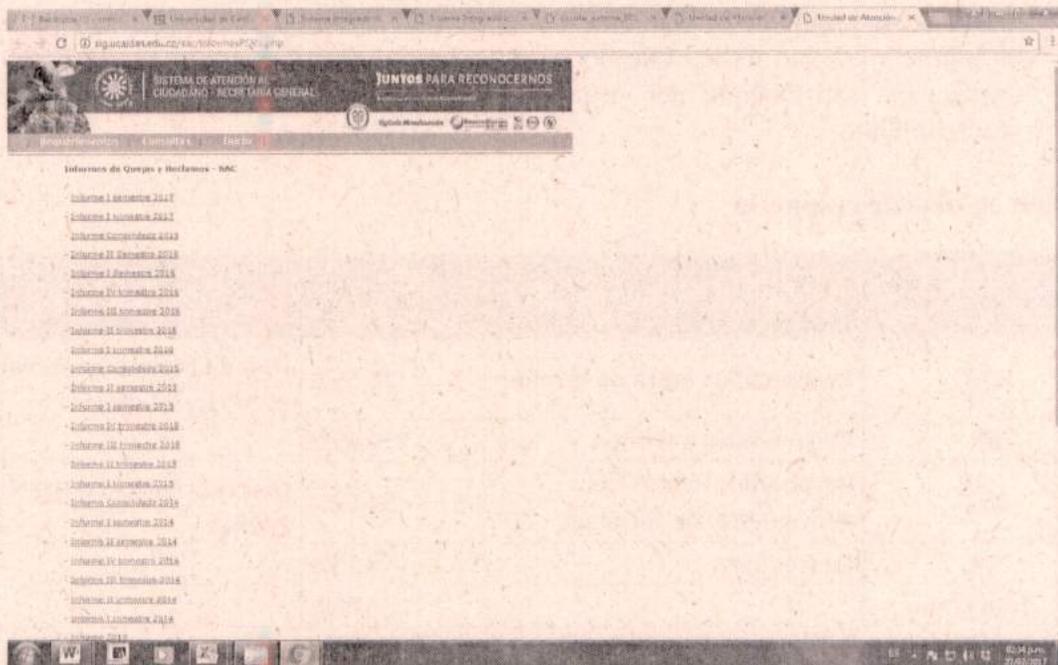
Nro. de Requerimientos	Términos de Respuesta	En porcentaje	Observaciones
173	Respondidos fuera de término	28,55%	Días de mora que oscilan entre 1 y 74 días
89	Respondidos a tiempo	14,69%	
331	Respondidos antes del vencimiento de términos	54,62%	Días que oscilan entre 1 y 23 días
13	En trámite	2,15%	
Total 606		100%	

Datos tomados de la base de datos que genera el QlickView el 28 de julio de 2017

Para el primer semestre de 2017 es importante anotar que, según el cuadro que se presenta con base en los datos tomados desde el QulickView, que el 55% (331 DP) de los DP fueron respondidos antes del vencimiento de los términos y que el 15% (89 DP) en el tiempo justo de respuesta, pese a esto, también se observa que persiste la demora en la respuesta de los derechos de petición, representados en un 29% correspondientes a 173 DP que presentaron mora entre 1 y 74 días. Es una cantidad considerable, que amerita un análisis minucioso con los responsables de dar respuesta a estos requerimientos.

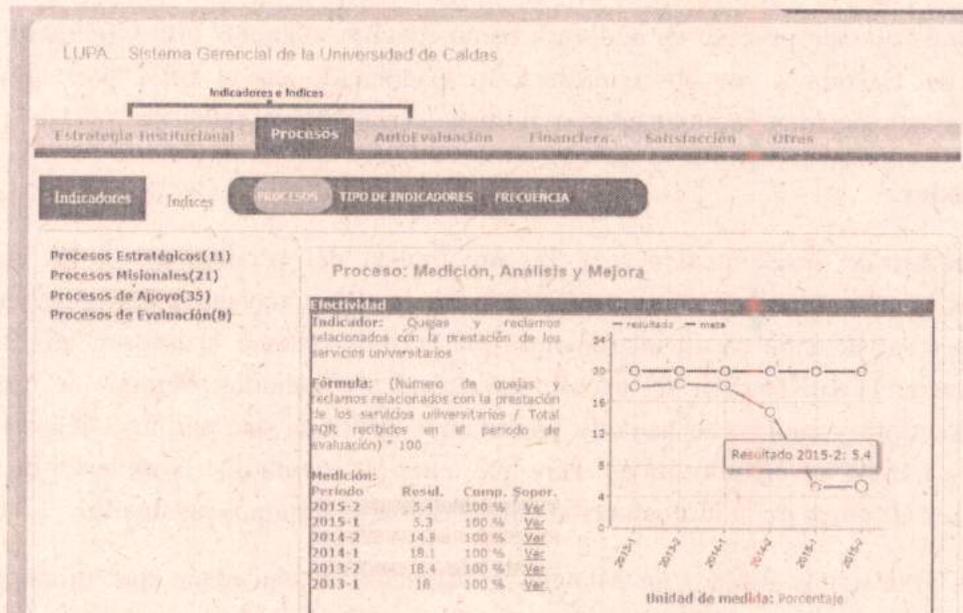
## PROCEDIMIENTO P-MM-80.

Revisado el procedimiento en mención, en el paso 13 se especifica que la publicación de los informes se hace de manera trimestral, semestral y anual en la página Web; sin embargo en la página Web (consultada el 27 de julio y el 16 de agosto de 2017) no se evidencia la publicación del informe del segundo trimestre de 2017. De igual manera, la socialización de los mismos debe realizarse en estos tiempos; sin embargo, al consultar a la Oficina de Atención al Ciudadano, se informa que la socialización trimestral con los líderes de proceso no se realizó y la semestral, que se debe realizar a la Secretaría General se ejecutó el pasado 19 de agosto sin la representación de esta oficina, teniendo como participantes, representantes de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Mercadeo. Se evidenció el Acta de reuniones del 19 de agosto en el que se denotó un análisis profundo de las causas del incremento en reclamos, en quejas, en la presentación de los derechos de petición y se plantearon las acciones correctivas o de mejora, que se espera, sean de cabal cumplimiento por parte de la Secretaría General.



## INDICADORES

Revisado el Sistema Integrado de Gestión SIG, se observa que el indicador que da cuenta de los PQRS en cuanto a Quejas y Reclamos, se encuentra sin medición para los periodos, 2016-1, 2016-2 y 2017-1 tal y como se evidencia en la imagen que se presente a continuación:



Tomado de la página Web de la Universidad en agosto 25 de 2017

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Se pudo evidenciar un informe semestral concreto que da cuenta de la gestión desarrollada alrededor de las 606 peticiones que ingresaron en este primer semestre de 2017. Se presenta un análisis detallado y juicioso que muestra datos estadísticos importantes que permiten tomar decisiones para la mejora continua del proceso.

La socialización de los informes además de estar normatizado en el SIG, es una excelente estrategia que facilita tanto a los líderes de proceso y demás implicados, tomar las acciones pertinentes en procura de mejorar la atención al ciudadano, sin embargo es una oportunidad que se está desaprovechando ya que las socializaciones trimestrales no se están llevando a cabo y las voces de los líderes de los procesos son valiosas en términos del mejoramiento del servicio, ya que son ellos y sus colaboradores los que viven el día a día con sus usuarios.

En este sentido, es importante concluir que de acuerdo al procedimiento P-MM-80, se evidencia incumplimiento en cuanto a:

- La aplicación de las encuestas de satisfacción en el tiempo establecido

- La socialización de los informes con los líderes de proceso
- La publicación de los informes trimestrales.

Así mismo, no se encuentra actualizada la medición del indicador que hace referencia a las Quejas y los reclamos así: “Quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios universitarios”.

No obstante en este proceso de auditoría como función inherente a la Oficina de Control Interno de Gestión y en observancia a lo establecido en el SIG, presenta algunas observaciones que bien pudieran aportar al buen desempeño del proceso.

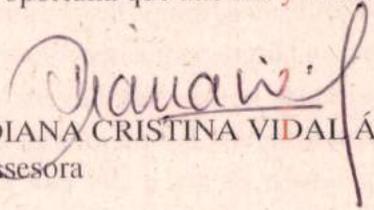
### Sugerencias

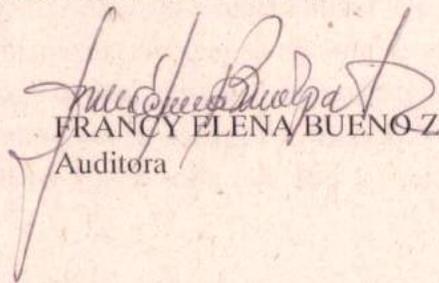
Se ha recalcado insistentemente en la importancia del seguimiento a las respuestas ofrecidas al peticionario y en su totalidad a las quejas y reclamos. La aplicación de la encuesta a satisfacción es un instrumento que permite obtener la información suficiente para apreciar la satisfacción del usuario en cuanto a contenidos, tiempos de respuesta y demás, siempre y cuando se haga de una manera oportuna que permita, llegado el caso, resarcir a tiempo su inconformidad. Hay que tener en cuenta que la molestia de nuestros usuarios es el reflejo de la insatisfacción del servicio que estamos prestando.

Sería de gran ayuda diseñar un Manual de Atención al ciudadano que proporcione las pautas suficientes para atender a nuestros usuarios en términos de comunicación, protocolos de atención, orientación al ciudadano en cuanto al tipo de petición, tiempos de respuesta, etc. Un documento sencillo de fácil acceso que no sólo sería útil para la Oficina de Atención al Ciudadano sino para las oficinas y demás que en cualquier momento lleguen a atender una petición.

Es importante tener un enlace con “Preguntas frecuentes” y sus correspondientes respuestas actualizadas, que permitan orientar al usuario con respecto a temas de interés general.

La implementación del sistema de atención mediante chat pudiera ser una herramienta útil y oportuna que atienda y oriente de manera eficiente al usuario consultante.

  
DIANA CRISTINA VIDAL ÁLVAREZ  
Asesora

  
FRANCY ELENA BUENO ZAPATA  
Auditora