



INFORME Nro. 008

AUDITORÍA AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Auditor: Francy Elena Bueno Zapata, Auxiliar Administrativo
Fecha de inicio: Enero de 2018
Fecha de finalización: Marzo 13 de 2018
Alcance: PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
Periodo 2017-2

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

En acatamiento a 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 acorde con estipulado en el procedimiento P-MM-80, se realiza la auditoría de carácter obligatorio al segundo semestre de año 2017, según la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano con fecha del 19 de febrero de 2018.

La Circular Externa No.001 de 2011 en su numeral 2. Indica que:

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.

Con fundamento en lo anterior, tanto en normatividad interna como externa, se desarrolla la auditoría, así:

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
- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano.

2. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano
- Construcción del informe final

Desarrollo

Mediante correo electrónico del 30 de enero de la actual vigencia, se solicitó información para dar inicio a la auditoría. El 1 de febrero de 2015, la Oficina de Atención al Ciudadano solicitó plazo de 15 días hábiles para dar respuesta a la solicitud, teniendo como tiempo de vencimiento el 19 de febrero, fecha en la cual fue recibida la respuesta.

Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80

Actividad	Responsable	Observación
Recibir y registrar la petición en el SAC	Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano	Se tiene una base de datos con 507 registros entre el mes de julio y diciembre de 2017
Recibir y registrar petición por otros medios	Auxiliar Administrativo	No hay un control que permita determinar el número de peticiones que se reciben en dependencias diferentes a la sede central; esto con fundamento en la solicitud realizada el 30 de enero y la correspondiente respuesta, así: <i>2. Base de datos o relación de peticiones que fueron recibidas en oficinas o dependencias diferentes a la Sede Central durante el 2017-2</i> <i>R//: La base de datos solicitada aún se encuentra en construcción.</i> A la fecha (marzo 13 de 2018) no se ha recibido información al respecto.
Análisis de Quejas	Secretario General	Se solicitó a la Secretaría General mediante oficio 2612, informar y evidenciar (documentación en calidad de préstamo o en PDF) respecto de las gestiones realizadas para las quejas con radicación.



		<p>Nro.6418 y 6442 recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>A la fecha (marzo 13 de 2018) no se ha recibido información al respecto.</p>
Enviar respuesta al usuario	Auxiliar Administrativo	<p>El informe semestral en el punto 6. Presenta un análisis de días de mora en relación con el cumplimiento de términos en el que se presenta una mora de 9 días en promedio para el año 2017 cuando para el año 2016 fue de 12 días. Pese a que se observa una reducción, es necesario desarrollar estrategias contundentes para asegurar el cumplimiento de términos.</p>
Realizar seguimiento a las respuestas	Auxiliar Administrativo	<p>Se solicitó evidencia de seguimiento a respuestas del mes de noviembre de 2017 encontrándose que se enviaron correos electrónicos al Consejo Académico, Rectoría y Vicerrectoría Administrativa, recordando el vencimiento de la respuesta en el mismo día que se vence la respuesta a la petición. El procedimiento indica en su paso 8 que esta acción se debe realizar semanalmente <i>“Antes del vencimiento de los términos legales”</i>. Ver anexo 1.</p>
Realizar seguimiento a la petición	Auxiliar Administrativo Oficina de Atención al Ciudadano	<p>En el informe de Auditoría de PQRS 2016-2, en el punto 4 se realizó una anotación con respecto a la inconsistencia en los tiempos para la aplicación de las encuestas. Ver Anexo 2. No obstante, ésta continúa en el procedimiento.</p> <p>A la fecha (febrero 19/18) se evidencian 58 encuestas aplicadas de 485 PQRS en estado finalizado según base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano. Las encuestas aplicadas corresponden al 11% de los derechos de petición finalizados; sin embargo el procedimiento indica en el paso 10 que <i>“la muestra corresponderá, por lo menos, a la mitad de las peticiones tramitadas durante el mes”</i>.</p> <p>Ha sido reiterativa en los tres informes anteriores la recomendación del seguimiento a las respuestas ofrecidas al peticionario, sin embargo en la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano se evidencia fallas en el mismo. En la base de datos de medición de la satisfacción, suministrada el 19 de febrero, se evidencia</p>

		<p>seguimiento a las peticiones hasta el mes de octubre quedando pendientes de seguimiento los meses de noviembre y diciembre.</p> <p>Se observa en la base de datos, el seguimiento a un reclamo (6133) y a una queja (6270) cuando en informes anteriores se ha sugerido el seguimiento al total de las quejas y reclamos. Según el informe semestral se evidencian 13 reclamos y 9 quejas.</p>
<p>Elaborar informes</p>	<p>Líder del grupo interno de servicios y mercadeo</p>	<p>Al 19 de febrero de la presente vigencia no se evidencia la publicación del Informe semestral en la página Web de la Universidad, documento que fue solicitado a la Oficina de Atención al ciudadano, obteniéndose la siguiente respuesta (Textual):</p> <p>R//: Se adjunta informe correspondiente al segundo semestre 2017, el cual se encuentra en revisión por el señor Camilo Giraldo Giraldo (Unidad de Servicios y Mercadeo) y la ingeniería Ángela María García, (Planeación) una vez sea corregido por ellos será enviado a la Secretaría General como nos indica el proceso, de acuerdo con lo anterior solicito solo tener en cuenta para la auditoria el final que será enviado inmediatamente lo tenga.</p> <p>En el paso 11 del procedimiento se especifica que: <i>“Trimestralmente, y antes de la publicación del respectivo informe, Secretaría General, la Oficina de Planeación y la Unidad de Servicios y Mercadeo, realizan análisis de estadísticas, generando las conclusiones y acciones respectivas, información de manejo interno que se consolida en un acta y constituye insumo para Revisión por la Dirección”</i>.</p> <p>El documento al que hace referencia este análisis no se evidencia ya que al preguntar por el mismo, se obtiene la siguiente respuesta:</p> <p><i>7. Enviar copia del acta producto del análisis realizado por parte de la Secretaría General, la Oficina Asesora de Planeación- y la Unidad de Servicios y Mercado</i></p> <p><i>R//: Respecto al punto 7, respondiendo al procedimiento, se han publicado los informes</i></p>

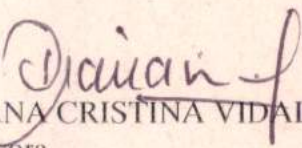
	<p>trimestrales y del primer semestre del 2017, se realizó el análisis con corte al primer semestre 2017, en el momento se está en la elaboración del informe anual el cual permite enriquecer el análisis con corte al segundo semestre que es el cierre de vigencia, en el momento se encuentra en proceso de elaboración el informe general de la vigencia, para hacer la respectiva reunión con las áreas involucradas y generar el análisis correspondiente dado que la intervención a las PQRS, se facilita gracias a las estadísticas, mientras mayor número de PQRS se tenga, mas estadísticas se tiene y con ello se puede enriquecer los análisis. (Información recibida por correo electrónico el 19 de febrero de 2018)</p>
--	---

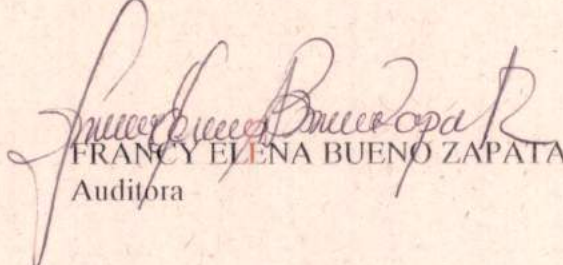
Cuestionamientos:

1. Qué acciones se han tomado con respecto a las dependencias que presentan mora en las respuestas a los derechos de petición, como es el caso de la Facultad de Artes y Humanidades, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Vicerrectoría Administrativa, Secretaría General, Rectoría, entre otras?
2. Qué acciones se han tomado a partir de los informes generados desde la Oficina de Control Interno de Gestión

Conclusiones

Con la auditoría realizada al procedimiento de PQRS P-MM-80, se pudo evidenciar ausencia de rigurosidad con el cumplimiento de lo estipulado en tal procedimiento. Así como la toma de medidas o acciones que permitan las correcciones y las respectivas acciones preventivas que eviten la reincidencia de las fallas detectadas.


DIANA CRISTINA VIDAL ÁLVAREZ
Asesora


FRANCY ELENA BUENO ZAPATA
Auditora

Anexo 1.

8 de muchas < > 15/11/17

Derecho de petición con vencimiento hoy

Mover a Recibidos

Más

Derecho de petición con vencimiento hoy 15/11/2017

Ana María Morales Henao -anamarita.morales@uzazafes.edu.co
Buenos días.

Por medio del presente queramos recordarle que el siguiente derecho de petición tienen como fecha de vencimiento hoy 15/11/2017

Ente/ID Usuario	Estado	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios responsables	Tipo de requerimiento	Dependencia
6516/CARCELA 6525-PUILA LONDOÑO, LUIS EDWIN	Cabalgado	15/11/2017	26/10/2017 08:15 PM	LINA MARÍA CARDOZA LINA MARÍA GARCONA	Derecho de petición de información Derecho de petición de interés general	CONSEJO ACADÉMICO CONSEJO ACADÉMICO
Ana María Morales Henao -anamarita.morales@uzazafes.edu.co Buenos días.	En trámite	15/11/2017	20/05/2017 10:52 AM	FELIPE CESAR LONDOÑO	Derecho de petición de interés general	Dependencia RECTORIA
Ana María Morales Henao -anamarita.morales@uzazafes.edu.co Buenos días.	Estado	Cabalgado	19/11/2017	24/10/2017 03:30 PM	DARMEYELA HEVAC	Dependencia VICERECTORIA ADMINISTRATIVA

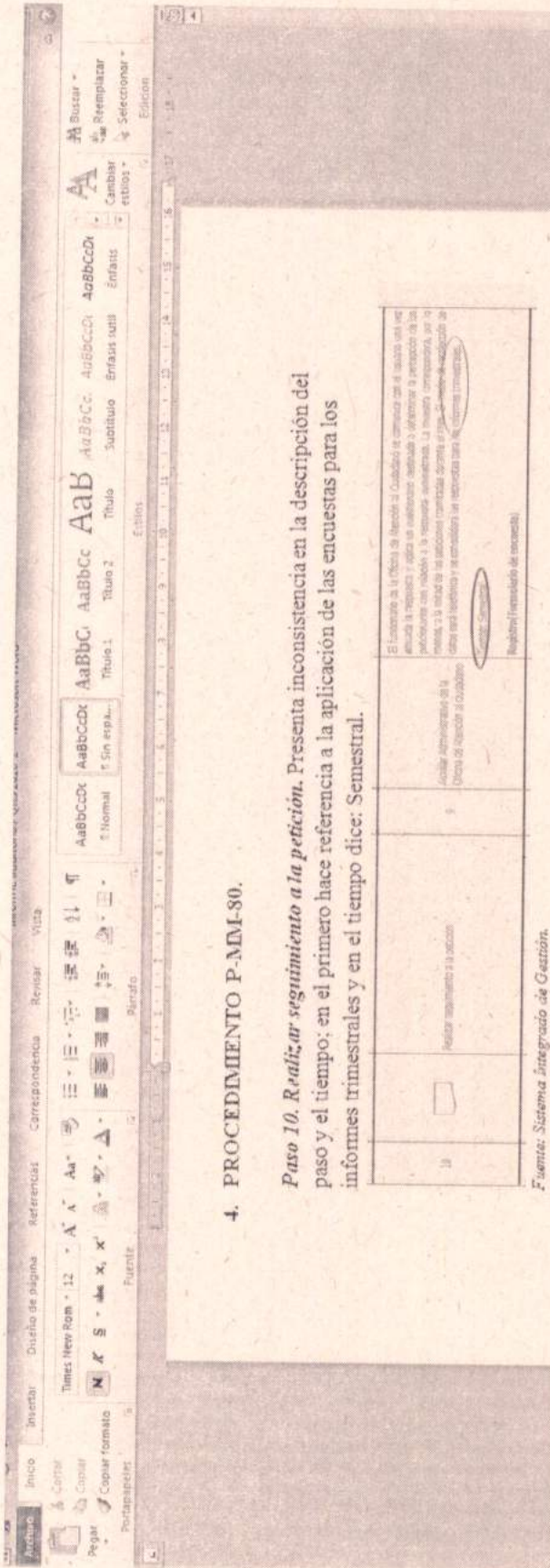
Recibidos (7)
Desiccados
Importados
Enviados
Borradores
Categorías
Más

Ana María

ANGRELA DIAZ GU
edy mriey cotto
Francy Elena Buel
Oficina de Control
Paula Andrea Vele
Programa Medicina
YENNY GARCUN
Admisiones y Rely
Alfonso Sánchez
Ana Laura Mejía P.
Angelo Nolasco Gari
Angélica Granada
Carola Emilio Hen
C.ALEIDA LILIANA
Consejo Académic
Dorelan Suenzer
Jairo Loraes Sal

10:59 p.m.
19/11/2017

Anexo 2.



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 mantenimiento a la acción	Anular el procedimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano	El funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano se comunica con el usuario para verificar la información y cada se realice el cobro o diferenciar la percepción de los procedimientos con cobros y la manera de pago	Realizar el cobro de la acción
----	------------------------------------	--	--	--------------------------------

Fuente: Sistema Integrado de Gestión.

