OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2021-1

Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80) y de conformidad con el Acuerdo 056 de 2018 emanado del Consejo Superior de la Universidad de Caldas, realizó un seguimiento específico a las quejas y los reclamos que los ciudadanos y grupos de valor solicitaron a la Universidad en el primer semestre de la vigencia 2021.

Así como lo indica la Circular Externa No.001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en sus instrucciones Nro.1. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"* y Nro.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".* Esta oficina manifiesta la clara competencia y obligatoriedad para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y de esta manera determinar el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta de las PQRS, entre otras obligaciones de la institución frente al tema.

1. Objetivo.

Verificar la calidad en el cumplimiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Caldas, de las disposiciones legales internas y externas en cuanto a los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

2. Alcance de la Auditoría.

La auditoría se realizó al Aplicativo Informático QlikView en el módulo de Atención al Ciudadano, para los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2021.

Gestión con **Autonomía**
Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Criterios de auditoría.

- ✓ Estatuto Anticorrupción, Articulo 76 de Ley 1474 de 2011. Oficinas de Quejas y Reclamos. *"En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".*
- ✓ Ley 1437 de 2011, Articulo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ Decreto 491 de 2020, Articulo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.
- ✓ 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, articulo 26. Decreto 0103 de 2015, "*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3*".
- ✓ Ley 87 de 1993 mediante la cual se dictan las normas para el ejercicio del Control Interno.
- ✓ Circular Externa No.001 de 2011, del Consejo Nacional de Control Interno en Materia de Control Interno; en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Procedimiento P-MM-80 Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80.
- ✓ Resolución 806 de 2006 Rectoría. "*Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición*".

3. Desarrollo de la auditoría.

La ejecución de la presente auditoría, se realizó con base en la consulta al Sistema Gerencial QlikView (Observatorio de Gestión Institucional), módulo atención al ciudadano, en el cual se verificó la base de datos de las peticiones recibidas para el primer semestre de 2021. También de la página de Web de la Universidad, Sistema de Atención al Ciudadano SAC http://sig.ucaldas.edu.co/sac/informesPQRs.php

Metodología:

a. Preparación

- Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las Quejas y Reclamos.
- Consulta al Sistema Gerencial QlikView (Observatorio de Gestión Institucional), módulo atención al ciudadano.

b. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información extraída del sistema gerencial QlikView
- Revisión de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

4. Resultado de la verificación del primer semestre de 2021

Para la realización del análisis de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2021, se extrajo del QlickView la información que este programa suministra en Excel el cual contiene la caracterización de las peticiones. Para el análisis sólo se tuvo en cuenta los campos: ID, dependencia, fecha de creación, fecha de vencimiento, fecha de cierre, días de demora, días de respuesta.

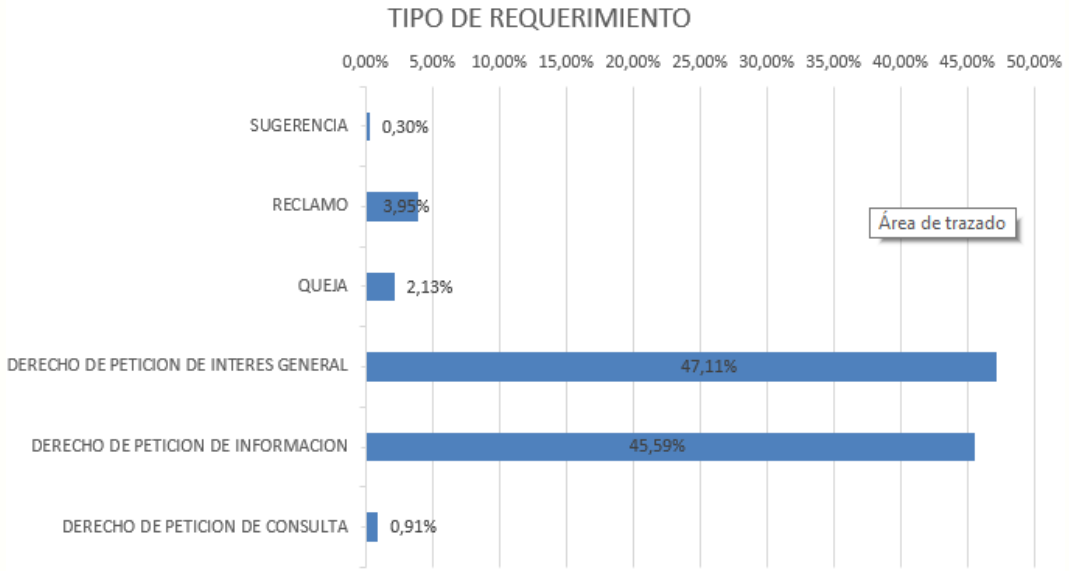
http://qlikvieweb.ucaldas.edu.co/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=Model%2Fatencion%20al%20ciudadano.qvw&host=QlikView

Como resultado de este análisis y de acuerdo con las revisiones del Aplicativo Informático, se encontró lo siguiente:

4.1 Derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidos durante el primer semestre de 2021.

Total PQRS 2021-1	Total Derechos de Petición 2021-1	Total Quejas 2021-1	Total Reclamos 2021-1	Total Sugerencias 2021-1
329	308	7	13	1

Fuente: Base de datos QlickView 2021 Semestre 1



El 93% de las manifestaciones corresponden a derechos de petición, en su mayoría por peticiones de interés general o de información y el 1% de consulta; el 4% se generaron por reclamos y el 2% por queja. Las sugerencias por su parte son el 0.3%, tal como se comenta en el cuadro anterior, un caso.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

4.2 Revisión de los reclamos y las quejas

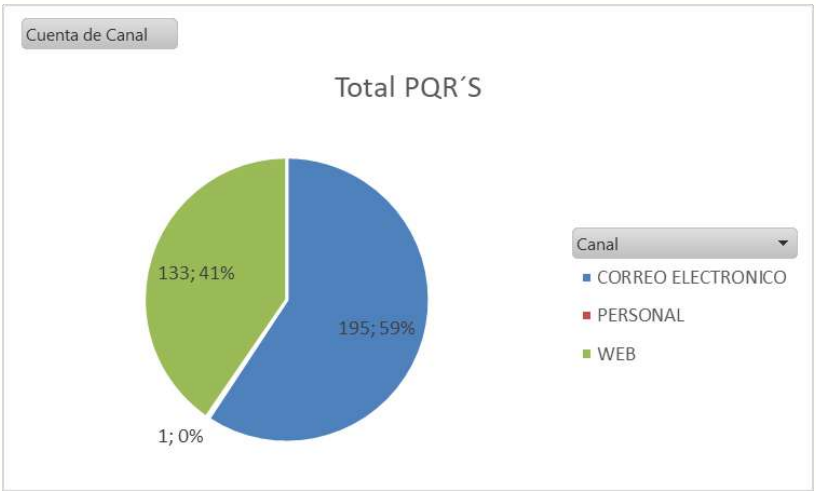
Eje Temático	QUEJA	RECLAMO	Total general
ASUNTOS ACADEMICOS		1	1
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS		1	1
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	3
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	5	10	15
Total general	7	13	20

Peticiones: Respecto a las peticiones se presentaron bajo las siguientes temáticas.

EJE TEMATICO/DERECHO DE PETICION	CONSULTA	INFORMACION	GENERAL	TOTAL
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	1	60	43	104
ADMISION		5	52	57
MATRICULA		12	15	27
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS		8	18	26
CERTIFICADOS ESTUDIANTILES	1	12		13
BONOS PENSIONALES		9	3	12
APOYO SOCIOECONOMICO		2	6	8
INSCRIPCION		6	1	7
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO		5		5
ADMINISTRACION DE GRADOS		2	3	5
CERTIFICADOS LABORALES		5		5
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	1	2	1	4
ASUNTOS ACADEMICOS		2	1	3
PROYECTOS DE PROYECCION		3		3
GESTION CULTURAL		1	2	3
GESTION DE PROGRAMAS DE POSTGRADO		1	2	3
DESARROLLO DOCENTE		3		3
GESTION DE MATRICULAS		1	1	2
GESTION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION		2		2
ASESORIAS JURIDICAS		2		2
DISEÑO DE PLAN CURRICULAR DE PROGRAMAS		1	1	2
PATENTES			1	1
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS		1		1
GESTION DE EGRESADOS		1		1
CONSTRUCCION Y/O REVISION DEL PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL			1	1
COMUNICACION PUBLICA		1		1
AUDITORIAS INTERNAS AL SIG		1		1
PROYECTOS DE EXTENSION		1		1
COBROS COACTIVOS			1	1
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG		1		1
SEGUIMIENTO Y CONTROL AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS			1	1
ADMINISTRACION DE LA NOMINA			1	1
GESTION CONTABLE			1	1
TOTAL GRAL	3	150	155	308

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

4.3 Revisión estadística de los medios utilizados para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Institución.



Conforme al grafico anterior, el 59% de las manifestaciones presentadas se realizaron por correo electrónico y el 41% por la página web institucional; solo el 0.3% de ellas correspondiente a un caso fue realizado de manera personal. Es decir, el 99.6 de ellas fueron presentadas por medios virtuales. El canal más utilizado es el correo electrónico.

Para esta revisión, se tuvo en cuenta la información suministrada por el Sistema de Información Qlick View, donde se registran los siguientes resultados:

Cuenta de Canal		
Canal	Tipo Requerimiento	Total
CORREO ELECTRONIC	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	1
	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	87
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	105
	QUEJA	2
Total CORREO ELECTRONICO		195
PERSONAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
Total PERSONAL		1
WEB	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	2
	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	63
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	49
	QUEJA	5
	RECLAMO	13
	SUGERENCIA	1
Total WEB		133
Total general		329

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

4.4 Cantidad de Requerimiento por temática:

Tematica	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	1	60	43	5	10	1	120
ADMISION		5	52				57
MATRICULA		12	15				27
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS		8	18		1		27
CERTIFICADOS ESTUDIANTILES	1	12					13
BONOS PENSIONALES		9	3				12
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO		5		2	1		8
APOYO SOCIOECONOMICO		2	6				8
INSCRIPCION		6	1				7
ADMINISTRACION DE GRADOS		2	3				5
CERTIFICADOS LABORALES		5					5
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	1	2	1				4
ASUNTOS ACADEMICOS		2	1		1		4
PROYECTOS DE PROYECCION		3					3
GESTION CULTURAL		1	2				3
GESTION DE PROGRAMAS DE POSTGRADO		1	2				3
DESARROLLO DOCENTE		3					3
GESTION DE MATRICULAS		1	1				2
GESTION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION		2					2
ASESORIAS JURIDICAS		2					2
DISEÑO DE PLAN CURRICULAR DE PROGRAMAS		1	1				2
PATENTES			1				1
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS		1					1
GESTION DE EGRESADOS		1					1
CONSTRUCCION Y/O REVISION DEL PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL			1				1
COMUNICACION PUBLICA		1					1
AUDITORIAS INTERNAS AL SIG		1					1
PROYECTOS DE EXTENSION		1					1
COBROS COACTIVOS			1				1
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG		1					1
SEGUIMIENTO Y CONTROL AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS			1				1
ADMINISTRACION DE LA NOMINA			1				1
GESTION CONTABLE			1				1
Total general	3	150	155	7	13	1	329

El anterior cuadro consolida la dependencia, área o procedimiento que genera la respuesta al tipo de manifestación formulada, se recomienda verificar si se incluye en la información que se visualiza, los requerimientos que reciben cada dependencia u oficina a través de los diferentes canales, para implementar estrategias que permitan que esta información se incluya y se consolide así la totalidad de los requerimientos que recibe la Institución.

Cantidad de Requerimiento por área o dependencia:

EJE TEMATICO/DERECHO DE PETICION	CONSULTA	INFORMACION	GENERAL	TOTAL
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	1	60	43	104
ADMISION		5	52	57
MATRICULA		12	15	27
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS		8	18	26
CERTIFICADOS ESTUDIANTILES	1	12		13
BONOS PENSIONALES		9	3	12
APOYO SOCIOECONOMICO		2	6	8
INSCRIPCION		6	1	7
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO		5		5
ADMINISTRACION DE GRADOS		2	3	5
CERTIFICADOS LABORALES		5		5
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	1	2	1	4
ASUNTOS ACADEMICOS		2	1	3
PROYECTOS DE PROYECCION		3		3
GESTION CULTURAL		1	2	3
GESTION DE PROGRAMAS DE POSTGRADO		1	2	3
DESARROLLO DOCENTE		3		3

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

GESTION DE MATRICULAS		1	1	2
GESTION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION		2		2
ASESORIAS JURIDICAS		2		2
DISEÑO DE PLAN CURRICULAR DE PROGRAMAS		1	1	2
PATENTES			1	1
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS		1		1
GESTION DE EGRESADOS		1		1
CONSTRUCCION Y/O REVISION DEL PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL			1	1
COMUNICACION PUBLICA		1		1
AUDITORIAS INTERNAS AL SIG		1		1
PROYECTOS DE EXTENSION		1		1
COBROS COACTIVOS			1	1
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG		1		1
SEGUIMIENTO Y CONTROL AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS			1	1
ADMINISTRACION DE LA NOMINA			1	1
GESTION CONTABLE			1	1
TOTAL GRAL	3	150	155	308

Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte a junio de 2021

5. Seguimiento a las respuestas (Paso 8 del procedimiento P-MM-80)

Respecto a la oportunidad de respuesta a las manifestaciones, según la información aportada 65 de las manifestaciones se presentaron por fuera de los tiempos previstos, esto corresponde al 21% del total de ellas.

6. Elaborar y socializar informes (paso 11 y 13 del procedimiento P-MM-80)

Fuente: Tomado de la página Web de la Universidad, http://sig.ucaldas.edu.co/sac/informesPQRs.php

Se evidencia que se da cumplimiento con la publicación de los informes semestrales y anuales de acuerdo con el paso 11 y 13 del procedimiento P-MM-80 del Sistema Integrado de Gestión.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

7. ANALISIS SATISFACCIÓN AL USUARIO.

De acuerdo a la información suministrada por la dependencia líder del proceso de Atención al Ciudadano quien indica con respecto a las encuestas realizadas a los usuarios lo siguiente:

Encuestas enviadas: 212
Correos no válidos: 11
Encuestas diligenciadas: 29

El 73% de los encuestados califican el tiempo de respuesta entre 5 y 4; siendo esta un porcentaje de calificación alta para el tiempo de respuesta percibido por la mayoría de los encuestados. El 13% califican el tiempo de respuesta medio y el 14% generaron una calificación baja y muy baja. Algunas de las observaciones registradas fueron las siguientes:

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Observaciones frente al tiempo de respuesta:

14 respuestas

Ninguna

Se pasaron mas de 20 días, la respuesta ni la mire, la di como positiva a mi requerimiento

La respuesta fue expedita.

Se están gestionando las respuestas muy lentamente.

Demorado

se demoran uno o dos días

Oportuno y efectivo

Excelente tiempo de respuesta

BUENO

2. Califique la atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud,siendo 5 muy alto y 1 muy bajo

29 respuestas

Respecto a la atención recibida por parte de los funcionarios, el 72% la calificaron buena y muy buena; el 10% media y el 18% entre baja y muy baja.

Algunas de las observaciones manifestadas por los encuestados fueron las siguientes:

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Observaciones frente a la atención de los funcionarios:

12 respuestas

Ninguna

En atención al ciudadano muy bien, el resto del personal que miró mi asunto creo que ni lo estudiaron

si la atención tiene que ver con la respuesta a la solicitud, se toman demasiado tiempo para solucuonar

Solicitud enviada muchas veces sin lograr respuesta adecuada

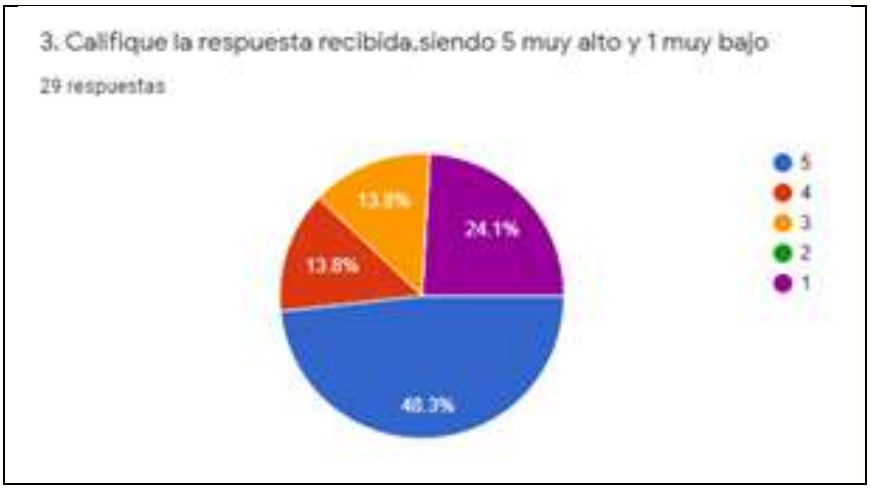
respetuosos

Respetuosa y clara

Excelentes funcionarios, y muy atentos a las peticiones enviadas

Muy buena atenncion

Su respuesta es opaca y demasiado concreta en razón que me deja con la inquietud de no saber que hace ya que preferiría atención personalizada para concretar mi situación académica pero resulta que a la fech



Con relación a la respuesta recibida, el 62% manifiestan que las respuestas son satisfactorias o muy satisfactorias; el 14% la calificaron media; por su parte el 24% no han quedado satisfechos con la respuesta generada. A continuación, se enumeran algunas de las observaciones registradas.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Observaciones frente a la respuesta recibida:

14 respuestas

Ninguna

Ni la mire, se demoraron mucho y ya estaba graduado, la di como positiva a mi petición

Envié el certificado expedido por el CEAD y me enviaron uno de la U de Caldas directamente y había alcarado que ese no me interesaba.

Recibí respuesta oportuna y con solución positiva a mi petición.

respuesta lenta

Los resultados enviados difieren de los que la universidad tenía disponibles en años anteriores, por lo cual debo pedir más información.

Respondieron mal a pesar de las múltiples aclaraciones

Precisa y efectiva

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información observada en el Aplicativo Informático Qlik View podemos indicar que entre enero y junio de 2021:

- Se presentaron respecto al semestre anterior disminución en los Derechos de Petición de Consulta, 2021 (3) mientras que para el segundo semestre de 2020 fueron siete (7).
- Se presentaron ciento cincuenta (150) Derechos de Petición de Información, mientras que para el segundo semestre de 2020 fueron setenta y seis (76), lo que muestra un aumento para este tipo de requerimiento.
- Se presentaron ciento cincuenta y cinco (155) Derechos de Petición de Interés General, mientras que para el segundo semestre de 2020 fueron ciento sesenta y seis **(**166), esto nos indica una disminución en este tipo de requerimiento.
- Respecto a los Reclamos aumentaron en 3 casos respecto al semestre anterior, es decir, se presentaron trece (13) mientras que para el segundo semestre de 2020 fueron diez (10).
- Se presentaron siete (7) Quejas, mientras que para el segundo semestre de 2020 fueron seis (6). Hubo un leve aumento.
- Con relación a las sugerencias, se presentó una (1), mientras que para el segundo semestre de 2020 fueron tres (3). Hubo disminución.
- Se evidencia aumento en el total de los requerimientos recibidos, ya que para el 2020-1 se presentaron un total de doscientos sesenta y uno (261) y para el 2021-1 un total de trescientos veintinueve (329); lo que corresponde a un incremento porcentual del 26%.
- Respecto al cumplimiento en los ítems relacionados con el procedimiento, se cumplen las actividades establecidas; sin embargo, se evidencia según el análisis de

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

la información y encuestas realizadas que las manifestaciones de los usuarios no se están contestando en su totalidad dentro de los términos establecidos, por lo cual se deben implementar controles y retroalimentación suficiente para lograr dar cumplimiento a los términos previstos.

FIRMADO EN DOCUMENTO ORIGINAL

LINA MARIA SERNA JARAMILLO
Asesora Oficina Control Interno de Gestión

DIANA MILENA MEJÍA CAMPUZANO
Auxiliar Administrativa

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia