

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 PRIMER SEMESTRE 2022****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 seguimiento las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los estudiantes, personal y grupos de valor en general presentaron a la Universidad 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".* Mediante el presente informe realizamos la verificación, seguimiento y evaluación de 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 y los procesos de la entidad, sobre las disposiciones legales internas y externas en cuanto a los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas a la Universidad de Caldas.

2. Alcance y metodología de la Auditoría.

El análisis de la información se realiza entre enero y junio del 2022, para ello se solicita a la oficina de atención al usuario consulta generada desde la aplicación Admiarchi, para las manifestaciones realizadas entre el periodo definido, detallando los campos requeridos para la generación del presente informe. Se realizó revisión de la normatividad interna y externa, consultas de la base de datos suministrada mediante la herramienta Excel; verificación de la

página web y su funcionamiento; dejando así plasmado en el informe los resultados obtenidos resaltando fortalezas y posibles puntos de mejora.

Criterios de Normativos.

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- ✓ Ley 87 de noviembre 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.
- ✓ Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción. por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76. 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”.
- ✓ Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ 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. Modificado por Ley 2195 de 2022 y reglamentado por Decreto 103 de 2015.
- ✓ Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Resolución 806 de 2006 Rectoría. “Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición”.
- ✓ Procedimiento P-MM-80 Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80. Publicado en el SIG, Universidad de Caldas.

3. Desarrollo.

La ejecución de la presente auditoría, se realizó con base en la consulta entregada por la oficina de Atención al Usuario, en el cual se verificaron los registros de las manifestaciones recibidas para el primer semestre del 2022.

Se encuentra publicado en la página de Web de la Universidad, informes semestrales en el enlace <https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/> publicadas por la oficina de Atención al Ciudadano.

Igualmente, se creó dentro de la página web la sección: Atención al Usuario, en el cual consolida trámites relacionados con la oficina como, la forma de presentar una manifestación o consultarla, y una guía rápida para el ingreso a la plataforma, radicar y consultar las manifestaciones formuladas; igualmente la sección de cartelera virtual, información de contacto, medios de comunicación, horario de atención, correo electrónico. Se publican periódicamente informes PQRSD, enlace asociado en la misma sección; y en link para el formulario de solicitud con identidad reservada (Parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014: **PARÁGRAFO**. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada).



ATENCION AL CIUDADANO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES
Versión 1.0.5



Señor Usuario, en esta página usted podrá realizar ante la Entidad cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia en lo relacionado con las funciones que la ley le asigna a ésta.



Usted puede contactarse con la Universidad de la siguiente manera:

Vía Web: Ingrese a RADICAR y siga los pasos.

Personal: Calle 65 No. 26-10 Manizales Caldas.

Horarios de Trabajo del personal administrativo: 7:45 am - 11:45 am y 1:45 pm - 5:45 pm. Viernes: 7:00 am a 3:30 pm

Vía telefónica: (6) 8781500 Ext. 12158 o directo al (6) 8781502 o a la Línea gratuita: 01-8000-512120

Correo electrónico: atencionalciudadano@ucaldas.edu.co

[Regresar a la Página de la Universidad](#)

[Informes PQRSD](#)

Formulario para la recepción de solicitudes de información pública / Solicitud de información pública con identidad reservada

https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

Se encuentra documentado dentro del sistema integrado de gestión SIG, el procedimiento: PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PARA USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS, Dentro del proceso: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA, versión 4 Emisión: 2020-04-30. Enlace:

<http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/vistaDetalleProcedimiento.php?codDoc=Nzg4&versionDoc=4&codProceso=MM>

y el procedimiento: **PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Versión: 10 Emisión: 2022-05-09**, que se encuentra dentro del proceso de Gestión Documental. Link: <http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/vistaDetalleProcedimiento.php?codDoc=ODA=&versionDoc=10&codProceso=GD>

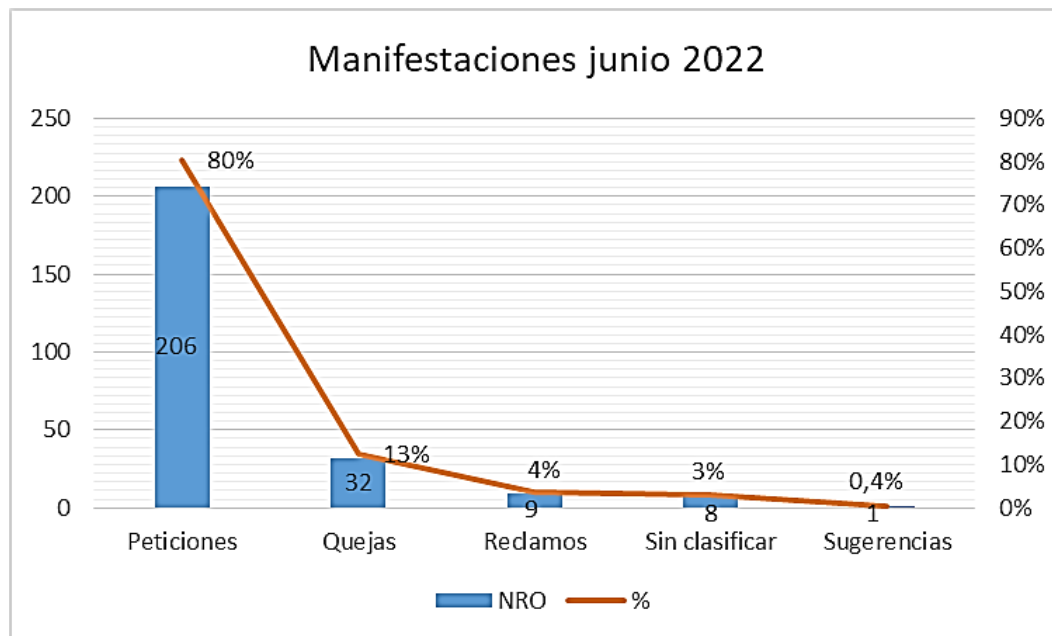
4. Resultado de la verificación

Como resultado de este análisis de la información suministrada, se concluye lo siguiente:

4.1 Derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidos durante el primer semestre del 2022.

Dentro del primer semestre del 2022, se identificaron 256 manifestaciones presentadas por diferentes grupos de valor así:

TIPO	NRO	%
Peticiones	206	80%
Quejas	32	13%
Reclamos	9	4%
Sin clasificar	8	3%
Sugerencias	1	0,4%
Total general	256	100%



El 80% de las manifestaciones se clasificaron como peticiones; y corresponden a 206 casos; el 13% a quejas, con 32 manifestaciones. Respecto a los reclamos se presentaron 9 casos que equivalen a 4% del total de manifestaciones. Una sugerencia con un peso porcentual del 0.4% y no se clasificaron 8 manifestaciones con el 3%.

4.2 Análisis de manifestaciones.

Conforme a la información siguiente, podemos observar el comportamiento de las manifestaciones presentadas y los procesos en los que se referencian:

AREA RESPONSABLE DE GESTIÓN	No Clasificadas	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
OFICINA ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO	1	46	2	4		53
SECRETARIA GENERAL	1	29	5			35
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		25	1	1		27
OFICINA DE GESTION HUMANA		22				22
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	13			17
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	11				12
VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA		6	3	1		10
CONTRATACION		8				8
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD		7		1		8
OFICINA FINANCIERA		6	1	1		8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	1	6				7
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES		4				4
VICERRECTORIA ACADEMICA		2	1			3
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES		2	1			3
DESARROLLO DOCENTE		2	1			3
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		3				3
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		3				3
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCATIVOS		2				2
SERVICIOS GENERALES		1			1	2
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSGRADOS		2				2
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA			2			2
CONSULTORIO JURIDICO		1				1
PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS		1				1
CENTRO DE BIBLIOTECA		1				1
DEPARTAMENTO DE MUSICA		1				1
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E INFORMATICA	1					1
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS / ADEA		1				1
UNIDAD DE SERVICIOS Y MERCADEO		1				1
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGIA Y SOCIOLOGIA			1			1
PROGRAMA INGENIERÍA EN INFORMÁTICA		1				1
MAESTRÍA EN SOCIEDADES RURALES				1		1
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA		1				1
PROGRAMA DE EDUCACIÓN BÁSICA CON ENFASIS EN EDUCACIÓN FISICA, RECREACIÓN Y DEPORTES		1				1
SECRETARIA GENERAL/ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS			1			1
PROGRAMA DE MEDICINA		1				1
SISTEMAS		1				1
PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA		1				1
CÓMITE DE CONVIVENCIA LABORAL		1				1
PROGRAMA DE SOCIOLOGÍA		1				1
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL		1				1
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL		1				1
PROGRAMA DE DESARROLLO FAMILIAR		1				1
OFICINA DE INVESTIGACIONES		1				1
Total general	8	206	32	9	1	256

Las manifestaciones presentadas se concentran en registro Académico, Secretaria General y oficina de Bienestar Universitario. Las peticiones se han direccionado con mayor peso porcentual se han direccionado a las tres áreas antes mencionadas; las quejas se presentaron con mayor frecuencia para Control Interno Disciplinario, y Secretaria General; respecto a los reclamos fueron más frecuentes para la oficina de Admisión y Registro Académico; solo se presentó una sugerencia para la oficina de Servicios Generales.

Se recomienda en general a los procesos realizar seguimiento a las manifestaciones presentadas y tomar medidas para identificar factores de mejora.

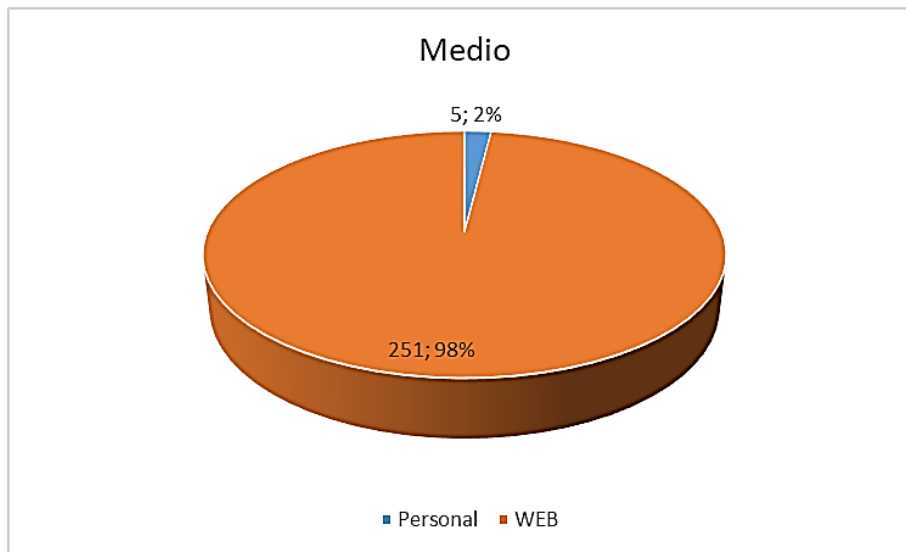
4.3 Estado

ESTADO	Sin clasificar	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general	%
En trámite	1	18	2	1		22	9%
Por definir		5				5	2%
Respuesta definitiva	7	182	30	8	1	228	89%
Respuesta parcial		1				1	0,4%
Total general	8	206	32	9	1	256	100%

De acuerdo a la información reportada el 89% de las manifestaciones se encuentran cerradas con respuesta definitiva, el 9% en trámite que corresponde a 22 casos y el 2% (5) casos por definir, recibidos con tiempo de respuesta.

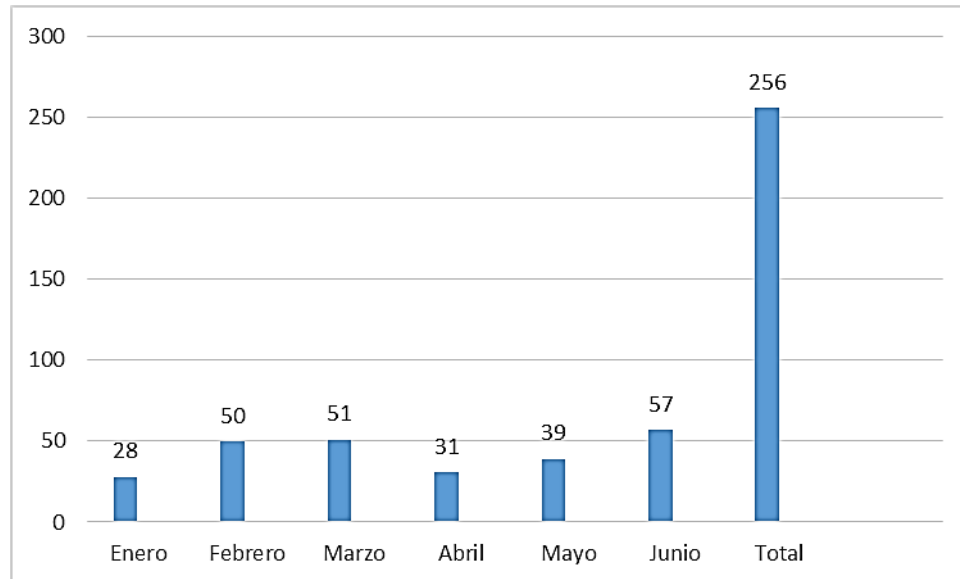
El tiempo promedio de respuesta es de 18 días aproximadamente, de acuerdo a los tiempos programados de respuesta el 84% de las manifestaciones se contestaron en el tiempo programado. Los datos suministrados han sido generados desde el programa (Admiarchi) el cual controla de manera automática el cumplimiento de fechas de respuesta, según se programa.

4.4 Medios utilizados para recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Institución.



El 98% de las manifestaciones se presentaron mediante medios virtuales, esto corresponde a 251 de los casos presentados, mientras el 2% fue de manera presencial o personal, es decir 5 manifestaciones.

4.5 Manifestaciones generadas por mes.



En promedio se presentaron 42 manifestaciones por mes, mediante la aplicación de Admiarchi se radican y se registran y reportan tiempo se respuesta, lo cual permite dar trazabilidad a los casos presentados y para su oportuna respuesta.

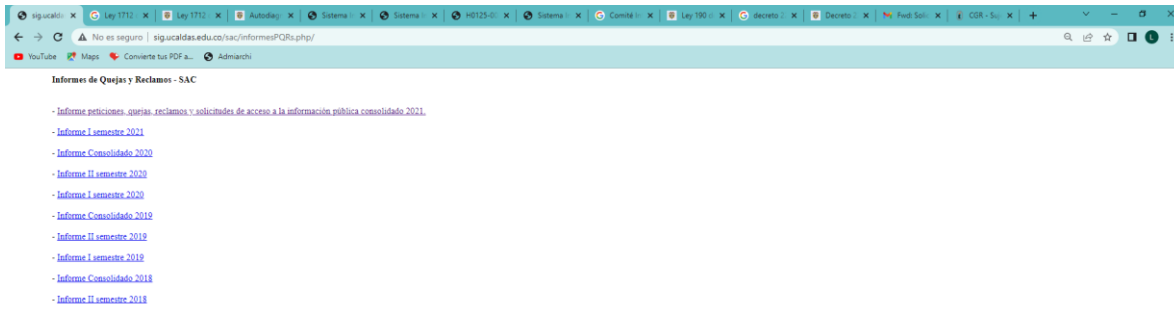
5. Seguimiento a las respuestas (Paso 8 del procedimiento P-MM-80)

Rango	Nro de manifestaciones	%
0-5 días	78	30%
6-15 días	51	20%
16-30 días	53	21%
31-43	39	15%
>43	22	9%
en proceso	13	5%
Total	256	100%
A tiempo	217	85%
En proceso	13	5%

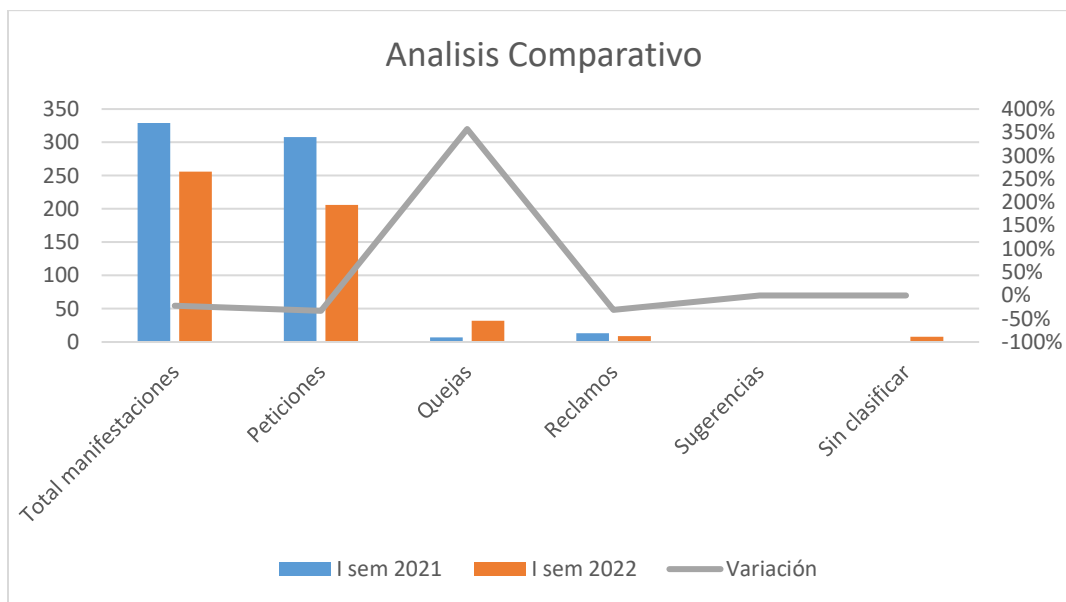
El 71% de las manifestaciones se tramitaron dentro de los 30 días siguientes, respecto a la oportunidad de respuesta a las manifestaciones, según la información aportada 85 de las manifestaciones en el primer semestre del 2022 fueron contestadas por fuera de los tiempos previstos; 13 de ellas que corresponden al 5% se encuentran en trámite de respuesta. El 10% restante fue contestado posterior a la fecha proyectada. El programa Admiarchi, genera alarma al correo electrónico con el fin de notificar a los líderes de proceso, propendiendo la oportunidad de respuesta, sin embargo, se evidencian casos aislados. Se recomienda la generación de plazos requeridos tanto para el solicitante como en la aplicación Admiarchi, para la generación de información más precisa.

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

En la página web institucional, sección Atención al Usuario. <https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/> Se encuentran publicados los informes semestrales presentados por la oficina de atención al usuario. Igualmente, puede ser consultado el histórico de los mismos.



7. Análisis comparativo 2020 -2021 manifestaciones presentadas



Periodo	Total manifestaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Sin clasificar
I sem 2021	329	308	7	13	1	0
I sem 2022	256	206	32	9	1	8
Variación	-22%	-33%	357%	-31%	0%	0%

El total de las manifestaciones presentadas disminuyó en un 22%, referente a peticiones y reclamos; en el 33 y 31% respectivamente, frente a los casos presentados en el primer

semestre del 2021. Por su parte se dio un incremento respecto a las quejas y las sugerencias permanecieron en igual proporción.

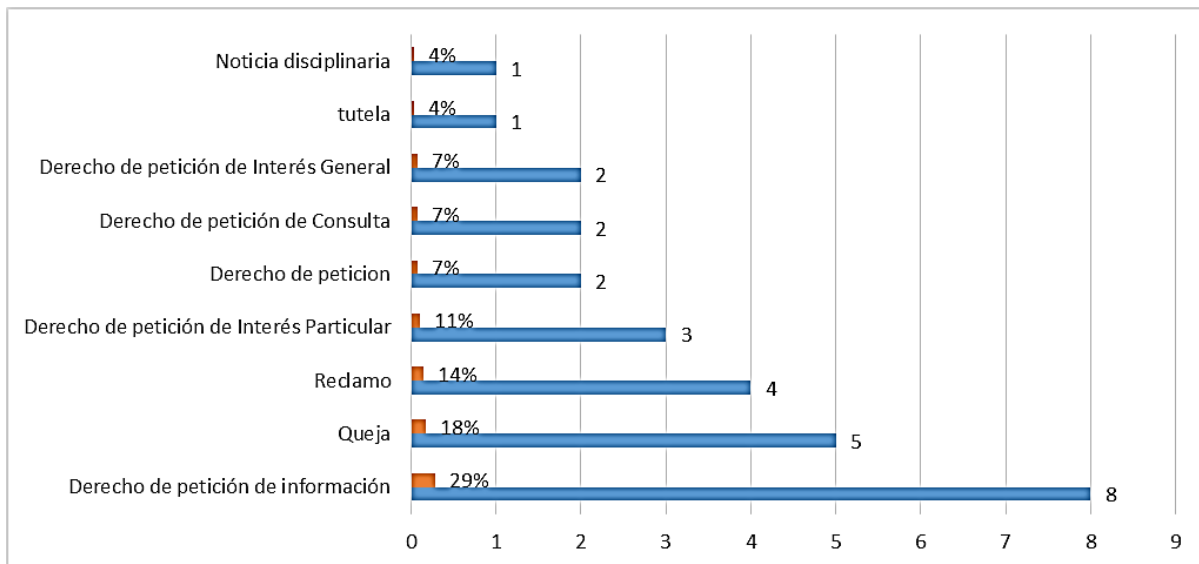
Cabe resalta que desde el sistema de información para la gestión de ventanilla única se gestiona y consolida toda a información correspondiente a las manifestaciones presentadas y se realiza trazabilidad y seguimiento para su debida respuesta, propendiendo la respuesta oportuna.

8. ANALISIS SATISFACCIÓN AL USUARIO. Fuente: INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2022, Oficina de Atención al Usuario

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2022

MES	ENCUESTAS	DIFERENCIAS	ENVIADAS	CONTESTADAS	SIN CONTESTAR	TOTAL
ENERO	29	3	26	0	26	26
FEBRERO	59	0	59	0	59	59
MARZO	65	10	55	4	51	55
ABRIL	47	0	47	21	26	47
MAYO	56	12	44	1	43	44
JUNIO	53	10	43	2	41	43
TOTAL	309	35	274	28	246	274

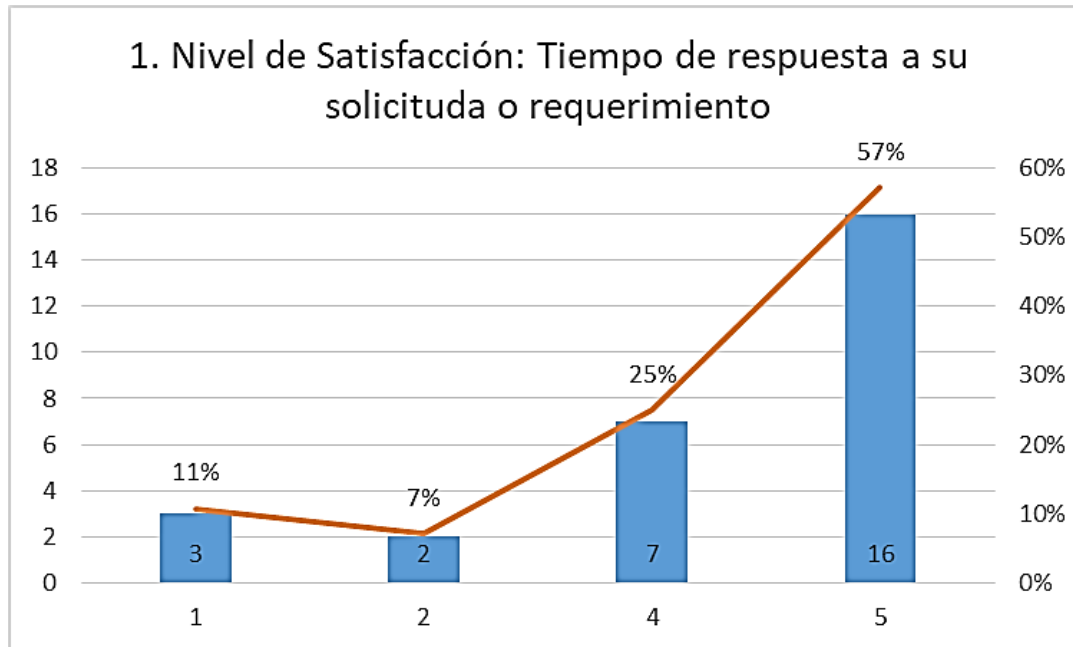
Tramite realizado:



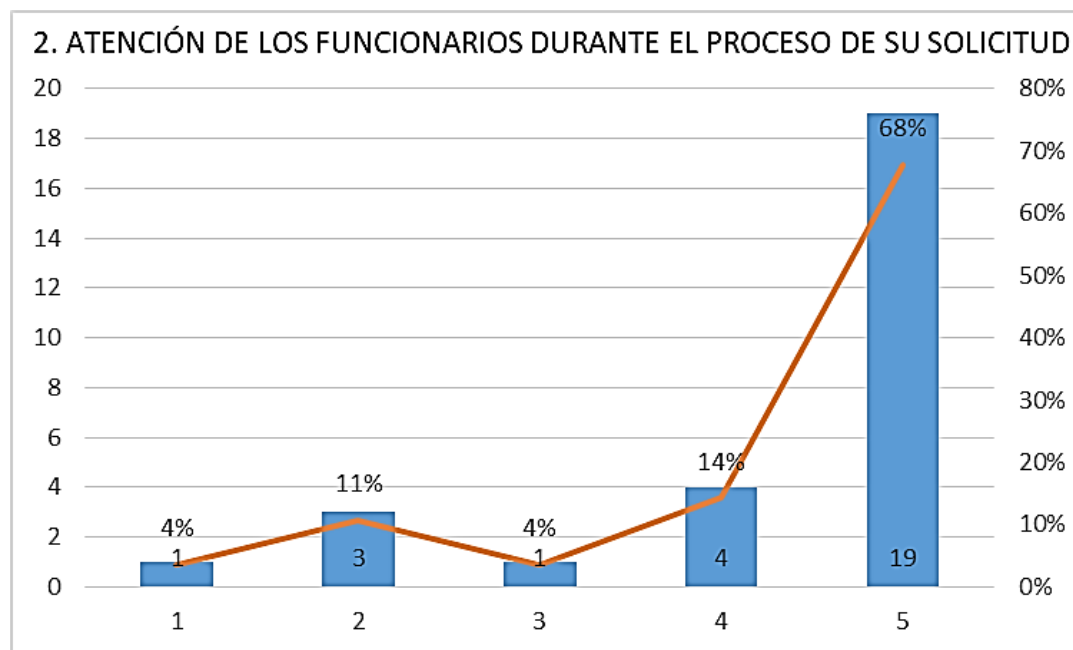
Quienes dieron repuesta a la solicitud de encuestan han reportado, el 54% requerir un derecho se petición, respecto a las quejas 18% que corresponde a 5 casos; con relación a reclamos el 14% (4 casos); tutela y noticia disciplinar 4% cada una, que equivale a un caso presentado.

Las respuestas a las presuntas formuladas fueron las siguientes:

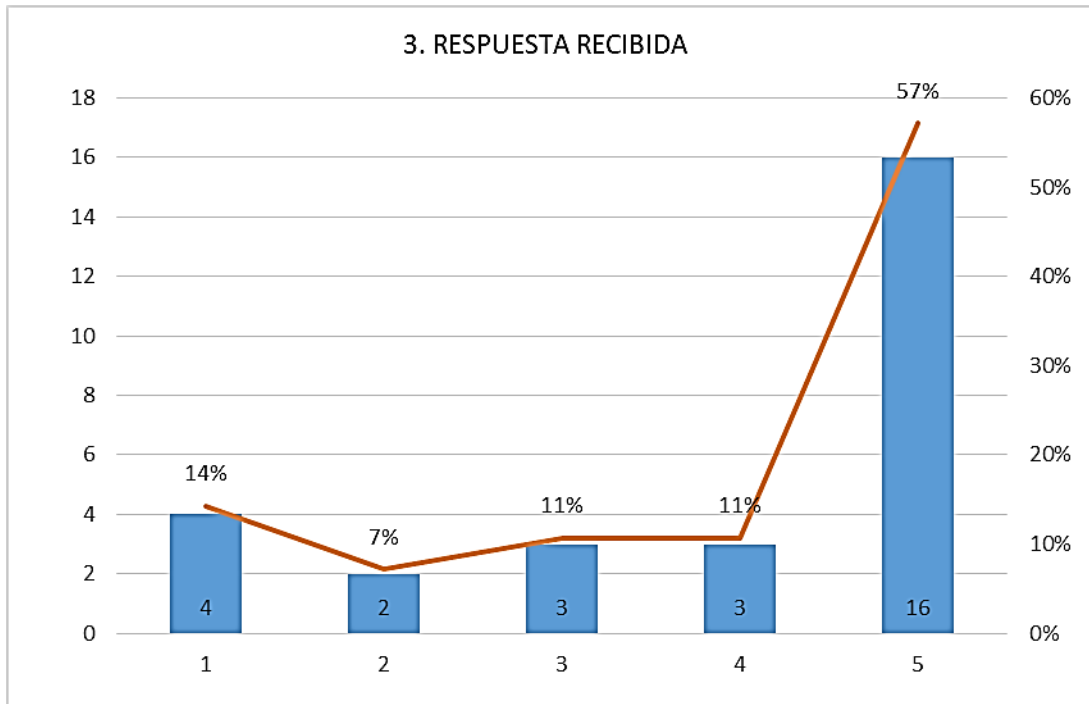
CALIFIQUE DE 1 A 5 SU NIVEL DE SATISFACCIÓN, DONDE 1 ES MUY BAJO Y 5 MUY ALTO, LOS SIGUIENTES ASPECTOS:



Respecto al tiempo de respuesta, el 82% expresa que la calificación en la oportunidad de respuesta fue entre alto y muy alto, mientras el 18% no se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta generando una calificación de 1 o 2, es decir muy baja o baja.



Con relación a la atención del funcionario el 82% manifiesta estar satisfecho con una valoración entre 4 y 5; para el 15% la atención fue calificada entre 1 y 2, es decir baja o muy baja. Una persona califica medianamente la valoración de la atención recibida correspondiente al 4% del total general.



Para la valoración de la respuesta recibida, bajo la misma escala, el 68% la califico alta y muy alta; para el 11% fue valorada como medianamente; y para el 21% fue muy baja o baja.


Nivel de Satisfacción/tramite	1	2	4	5	Total general	%
Derecho de petición de Consulta		1	1		2	7%
Derecho de petición de información	1		2	5	8	29%
Derecho de petición de Interés General	1		1		2	7%
Noticia disciplinaria				1	1	4%
Queja	1		1	3	5	18%
Reclamo			1	3	4	14%
tutela		1			1	4%
Derecho de petición de Interés Particular				3	3	11%
Derecho de petición			1	1	2	7%
Total general	3	2	7	16	28	100%
%	11%	7%	25%	57%	100%	

El 82% de respuestas satisfactorias se presentaron en su mayoría para derechos de petición, quejas y reclamos; la menor proporción de valoraciones bajas, fueron de un caso para derecho

de petición de consulta, información e interés general; una queja y una tutela. Así las cosas, podemos establecer un nivel de satisfacción alta que no obstante debe continuar en mejora.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El mayor motivo de solicitudes se presentaron por derecho de petición, correspondiente al 80%, del total de manifestaciones presentadas.
- La mayor proporción de peticiones y reclamos se presentaron en la oficina de Admisión y Registro Académico; Quejas para situaciones de carácter disciplinario, radicadas a Control Interno Disciplinario y una sugerencia para Servicios Generales.
- Se recomienda realizar seguimiento a las causas retroalimentar a cada proceso, con el fin de identificar casos frecuentes que permitan implementar acciones de mejora.
- Estandarizar y configurar los campos en el programa Admiarchi, para generar información comparable y aportar de manera efectiva a la oportunidad de respuesta para todos los casos.
- Para efectos del análisis de información se recomienda estandarizar las áreas relacionadas al esquema de procesos, y revisar la clasificación de motivo de consulta.
- Realizar encuestas de satisfacción para todos los grupos de valor, bajo el esquema de una muestra estadística, que pueda evidenciar la representatividad de la percepción de toda la comunidad universitaria, funcionarios, contratistas, entre otros.



LINA MARÍA SERNA JARAMILLO
Asesora Oficina Control Interno de Gestión