

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN INFORME PRELIMINAR

SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2023

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 presentadas por la comunidad, estudiantes, personal y grupos de valor en general, en el primer semestre del 2023.

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 y la medición de la calidad de la gestión a través de encuestas de satisfacción.

2. Alcance y metodología de la Auditoría.

El análisis de la información se realiza entre enero y junio del 2023, para ello se solicita a la oficina de atención al usuario consulta generada desde la aplicación Admiarchi, de las



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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 en Excel sobre manifestaciones y encuestas de satisfacción, la verificación de la página web y su funcionamiento. Los resultados del análisis de la información aportada se resumen en el presente informe 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.

3.1 Fortalezas:



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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 2023.

Se consolida la información en la página web institucional en un menú de atención al ciudadano, la cual constituye el medio de comunicación e interacción directa con los usuarios, para la recepción y respuesta a las manifestaciones de la comunidad y grupos de interés. El menú se encuentra ubicada en el menú principal al ingreso de la página web institucional:

Universidad de Caldas > Menú de Atención al ciudadano

Menú de Atención al ciudadano

La Universidad de Caldas pone a disposición de la comunidad universitaria y la sociedad en general, el menú de atención al ciudadano como canal de comunicación e interacción directa con los usuarios, que facilita el recibo, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF que sean allegadas a la institución.

- Trámites

Tipos de requerimientos

- Derecho de petición de interés particular o general:** Es la manera de participar los particulares y/o comunidad en general en la función pública, planteando solicitudes o requerimientos respetuosos de una acción, en forma verbal o escrita, que sean de competencia de la Universidad de Caldas. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- Derecho de petición de documentos y de información:** Es el derecho de petición elevado con el propósito de que el funcionario, dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- Derecho de petición de consulta:** El derecho de petición tendrá carácter de consulta cuando se solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Universidad, como institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- Queja:** Es un tipo de derecho de petición, en el que se manifiesta inconformidad por el comportamiento en la atención o por conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- Reclamo:** Es un tipo de derecho de petición, y se presenta cuando se da a las autoridades, noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- Felicitaciones:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

- Cualquier información o aclaración adicional puede ser consultada en este enlace
- Consulta los análisis e informes sobre los PQRSDF y las solicitudes de acceso a la información

Mediante los siguientes canales de atención se podrán interponer los diferentes tipos de requerimientos:

Canales de atención

Presencial	Atención telefónica	Virtual
<p>Sistema de atención al ciudadano: https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/ Selecciona la opción RADICAR</p> <p>Correo electrónico: atencionalciudadano@ucaldas.edu.co</p> <p>Página web institucional: https://www.ucaldas.edu.co/portal/</p>		

Fecha Actual: Miércoles 30 de Agosto de 2023



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Ubicada en el enlace: <https://www.ucaldas.edu.co/portal/menu-de-atencion-al-ciudadano/#1663187480628-32211dbc-77f5>

Se publican periódicamente informes PQRSD, enlace asociado en la misma sección; y desde allí mismo es posible acceder al enlace: <https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/> el cual contiene el enlace para el formulario de radicación de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, el cual incluye la presentación de peticiones anónimas.

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo 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”; se cuenta con el enlace para tramite de manifestaciones con identidad reservada.



The screenshot shows the AdmiArchi portal interface. At the top left is the AdmiArchi logo. In the center, the text reads: "ATENCIÓN AL CIUDADANO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES Versión 1.0.8". At the top right is the University of Caldas logo. Below the header, a message states: "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." Below this message are three buttons: "RADICAR" with a document icon, "CONSULTAR" with a magnifying glass icon, and "CARTELERA" with a person icon. Below the buttons is a question mark icon. At the bottom, there is a link: "Regresar a la Página de la Universidad Informes PQRSD". At the very bottom, there is a footer: "Formulario para la recepción de solicitudes de información pública / Solicitud de información pública con identidad reservada" and a URL: "https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page".

Se encuentra documentado dentro del sistema integrado de gestión SIG, el 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>



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El cual tiene el objetivo de Obtener retroalimentación de los usuarios frente a la calidad del servicio interno y externo como insumo de análisis permanente para identificar oportunidades de mejora que promuevan la excelencia en el desempeño institucional.

Mediante 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. Enlace: <http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/vistaDetalleProcedimiento.php?codDoc=ODA=&versionDoc=10&codProceso=GD>

Define los lineamientos y acciones para la recepción, tramite y respuesta de manera eficiente y oportuna, además de los indicadores de resultado asociados al proceso de atención: Nivel de satisfacción de los usuarios internos y Oportunidad en los tiempos de respuesta de los PQRS

Se cuenta con líneas de atención, información publicada en la sección principal de la página web institucional y el menú de atención al usuario, así:

- Presencial

Oficina de atención al ciudadano – Ventanilla única ubicada en la Sede Principal, Calle 65 No. 26-10 Manizales, Caldas.

Horarios de Trabajo del personal administrativo: lunes a jueves de 7:45 am. – 11:45 pm y 1:45 pm – 5:45 pm, viernes 7:00 a 3:30 pm jornada continua

- Telefónica

PBX: +57 (606) 8781500

Línea gratuita nacional: 01-8000-512120

- Virtual:

Sistema de atención al ciudadano: <https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/> Selecciona la opción RADICAR

Correo electrónico: atencionalciudadano@ucaldas.edu.co

Página web institucional: <https://www.ucaldas.edu.co/portal/>

3.2 Resultado de la verificación.

- **Peticiones, Quejas, reclamos y felicitaciones.** Como resultado de este análisis de la información suministrada, se concluye lo siguiente:

Dentro del primer semestre del 2023, se identificaron 351 manifestaciones presentadas por diferentes tipos de clasificación, así:

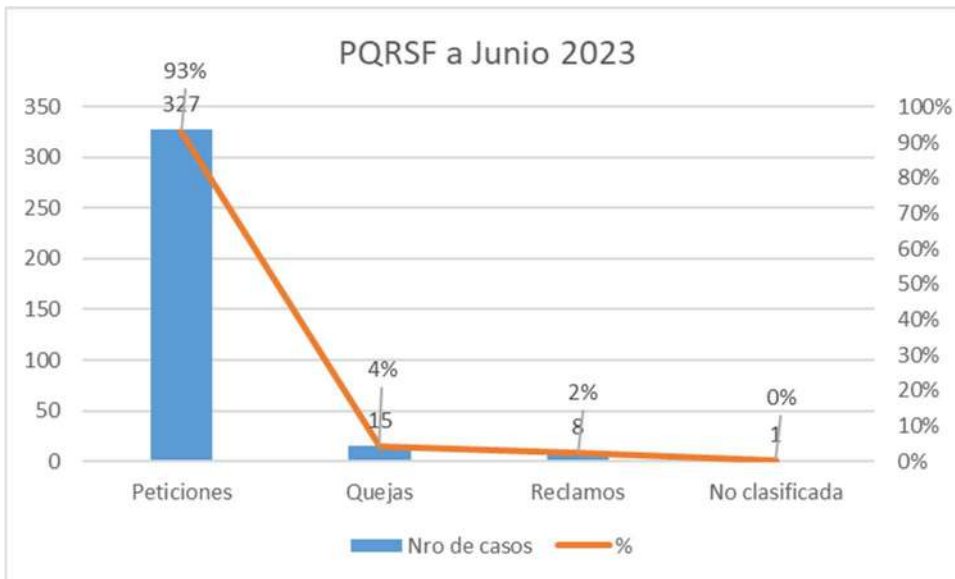


OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Tipo	Nro de casos	%
Peticiones	327	93%
Quejas	15	4%
Reclamos	8	2%
No clasificada	1	0%
Total general	351	100%

El ítem de la base de datos no clasificada corresponde al siguiente registro:

RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	DIAS PLAZO	DI	ESTADO POR SI	RESPUESTA RADICADO	SUJETO	INCOMPLETUDAS	TIPO DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACION
2023-E-00000711	28/06/2023 11:16:11 a. n. CARLOS ANDRES GOMEZ MUÑOZ		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006215 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000690	21/06/2023 2:26:48 p. m. CARLOS ALBERTO VILLEGAS ISAZA		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006158 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000686	21/06/2023 8:27:18 a. m. CLAUDIA PATRICIA JARAMILLO ANGEL		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006252 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000684	20/06/2023 4:50:07 p. m. CLAUDIA PATRICIA JARAMILLO ANGEL		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006211 DIS	Noticia disciplinaria - Informe pérdida de equipo computar	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000674	16/06/2023 1:29:37 p. m. NADIA MILETO VALENZUELA		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006178 MAU	Oficio de denuncia por agresión presentado por la estudian	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000663	13/06/2023 2:22:34 p. m. ANA VICTORIA LOPEZ ARBAS		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006139 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000658	13/06/2023 10:24:35 a. n. SILVANA LOPEZ BERNAL		10	7	Respuesta definitiva	2023-E-00006054 DIS	CLASE TECNICAS DE INVESTIGACION I 2023-1	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000655	13/06/2023 6:48:03 a. m. SILVANA LOPEZ BERNAL		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00006149 DIS	INCONFORMIDADES CLASE LABORATORIO DE DISEÑO VISUAL	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000651	08/06/2023 9:07:18 p. m. TATY ALEXANDRA MEZA LOPEZ		10	9	Respuesta definitiva	2023-E-00006110 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000641	06/06/2023 10:28:50 a. n. Juan Manuel Buitrago Salazar		10	9	Respuesta definitiva	2023-E-00005799 DIS	Novedad leche con antibióticos	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000624	30/05/2023 1:53:43 p. m. SOPHIA JULIETTE DAVIS SANTOFIMIO		10	10	Respuesta definitiva	2023-E-00005596 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000610	25/05/2023 6:49:38 a. m. MARIA CANELA MORALES LOPEZ		10	9	Respuesta definitiva	2023-E-00005437 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000607	24/05/2023 9:24:51 p. m. SERGIO BERNARDO ESCOBAR		5	10	Respuesta definitiva	2023-E-00005458 DIS	ENVIO HERRAMIENTA POR COMPETENCIA RADICADO E-2023-272	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000601	24/05/2023 11:04:02 a. n. CARLOS ALBERTO VILLEGAS ISAZA		10	9	Respuesta definitiva	2023-E-00005387 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000585	16/05/2023 4:56:38 p. m. LUISA FERNANDA HURTADO BUITRAGO CON		10	9	Respuesta definitiva	2023-E-00005058 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000575	11/05/2023 4:34:18 p. m. SERGIO BERNARDO ESCOBAR		10	11	Respuesta definitiva	2023-E-00005009 DIS	NOTICIA DISCIPLINARIA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias
2023-E-00000572	11/05/2023 3:48:18 p. m. DAVID OSORIO GARCIA		10	18	Respuesta definitiva	2023-E-00005004 MAU	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Noticia disciplinar	Noticias disciplinarias



El 93% de las manifestaciones se clasificaron como peticiones; y corresponden a 327 casos; el 4% a quejas, con 15 manifestaciones. Respecto a los reclamos se presentaron 8 casos que equivalen a 2% del total de manifestaciones. No se clasificó una manifestación, remitida a Control Interno Disciplinario para respuesta que corresponde al 0.3%.

Se recomienda verificar la fuente de datos y asignar la clasificación al registro ya indicado.

Análisis de manifestaciones.

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



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Clasificación vs tipo de requerimiento.

Tipo de requerimiento	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general	%	
De interes particular / general	196		8	204	58%	
Derecho de petición de información o documentos	116			116	33%	
Derecho de petición de queja		15		15	4%	
Derecho de petición Entes de Control	8			8	2%	
Recurso de reposición	4			4	1%	
Escrito de recusación	2			2	1%	
Derecho de petición Consulta	1			1	0%	
	1			1	0%	
Total general	1	327	15	8	351	100%

El 58% de las manifestaciones son requerimientos de interés general o particular; el 33% corresponde a solicitudes de información. El 4% del total de ellas corresponden a quejas. Los derechos de petición de entes de control corresponden al 2% y el 1% a Recurso de reposición y escritos de recusación.

Clasificación por Sector origen de la manifestación.

Sector	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general	%	
NO ESPECIFICADO	1	295	12	7	315	90%
SECTOR EDUCATIVO		10	3	1	14	4%
SECTOR PUBLICO		11			11	3%
SECTOR PRIVADO		8			8	2%
GRUPO ÉTNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS		1			1	0%
GRUPO ÉTNICO COMUNIDADES NEGRAS O AFROCOLOMBIANAS		1			1	0%
ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO		1			1	0%
Total general	1	327	15	8	351	100%

El 90% de quienes presentaron una manifestación no identificaron el sector al que pertenecen; el 4% corresponden al sector educativo con 10 peticiones, 3 quejas y un reclamo. El 3% corresponde a entidades del sector publico y el 2% al privado del cual solo se presentaron derechos de petición. El 0,33%, que corresponde a un caso de Peticiones tiene como origen el sector del grupo étnico de comunidades indígenas, negritudes o afrocolombianas; o entidades sin ánimo de lucro, cada una con un caso.

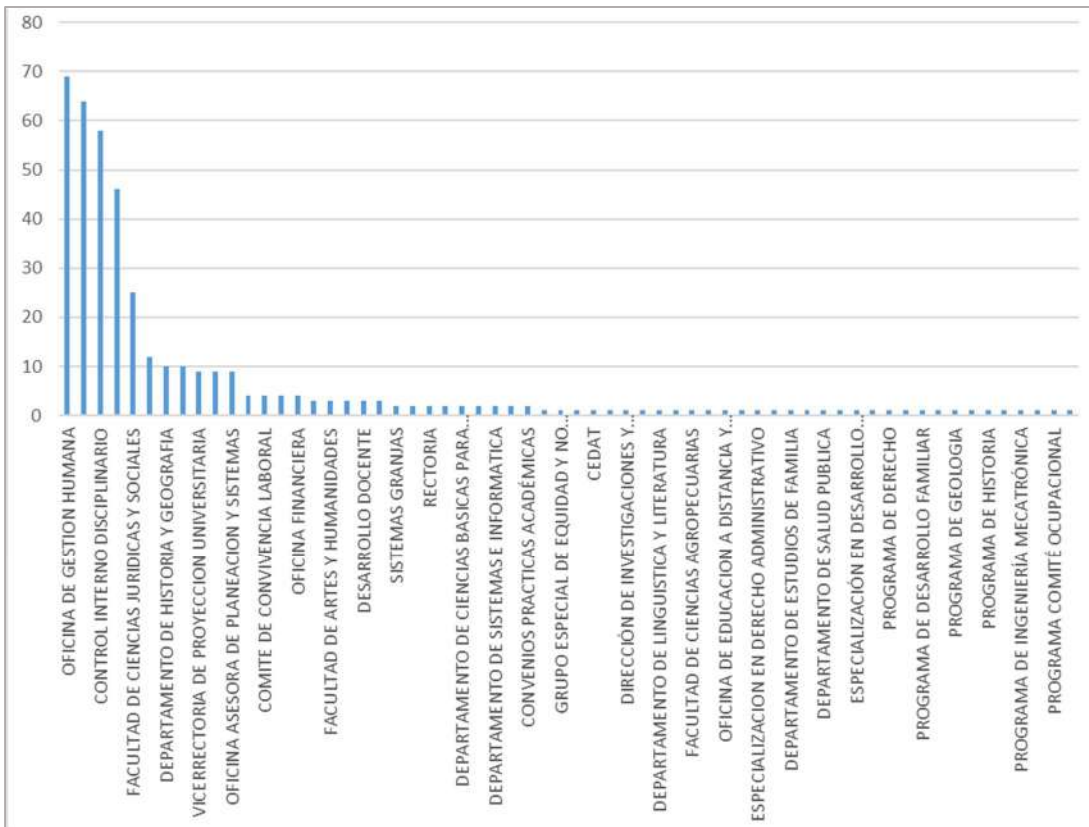
Área de Gestión.



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Proceso/dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general	%
OFICINA DE GESTION HUMANA	65		3	68	19%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	63			63	18%
OFICINA ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO	42	1	2	45	13%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	24	1		25	7%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	4	7	12	3%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA		12		12	3%
DEPARTAMENTO DE HISTORIA Y GEOGRAFIA		10		10	3%
VICERRECTORIA ACADEMICA		9		9	3%
VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA		7	1	9	3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS		8	1	9	3%
SECRETARIA GENERAL		8		8	2%
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD		4		4	1%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSGRADOS		4		4	1%
OFICINA FINANCIERA		4		4	1%

Las áreas relacionadas anteriormente representan el 80% de las peticiones, quejas y reclamos presentadas en el primer semestre del 2023.



Para el primer semestre del 2022, las manifestaciones presentadas se concentran en registro Académico, Secretaria General y oficina de Bienestar Universitario; para este semestre las solicitudes Oficina De Gestión Humana, Oficina De Bienestar Universitario, Oficina Admisión y Registro Académico. Las quejas fueron direccionadas en mayor proporción para Control Interno Disciplinario.

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



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El 80% de los temas esta subcategorizado así:

SUBCLASIFICACION	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general	%
Asuntos Académicos	49			49	14%
Apoyo socioeconómico	49			49	14%
Asuntos administrativos	41			41	12%
Tema administrativo	38			38	11%
Desarrollo de actividades académicas	34			34	10%
Tema académico	22			22	6%
Administración de la Nómina	21			21	6%
Queja		15		15	4%
Reclamos por otros conceptos			8	8	2%
Entes de control	8			8	2%

Variación periodos 2022 y 2023

TIPO	I Sem 2022		I Sem 2023		Variación
	NRO	%	NRO	%	
Peticiones	206	80%	327	93%	37%
Quejas	32	13%	15	4%	-113%
Reclamos	9	4%	8	2%	-13%
Sin clasificar	8	3%	1	0%	-700%
Sugerencias	1	0,40%	0	0%	0%
Total general	256	100%	351	100%	27%

Estado de las manifestaciones.

ESTADO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general
En trámite	3			3
Respuesta definitiva	1	324	15	348
Total general	1	327	15	351

Con corte a junio del 2023, el 99% de las manifestaciones se encuentran cerradas con respuesta definitiva, y el 1% en trámite, esto corresponde a 3 peticiones.

Se solicita verificar el siguiente registro el cual corresponde a petición en estado: En trámite, pero cuenta con documento “Respuesta Rad”.

RADICADO	FECHA RADICADO	Fecha radicad	PETICIONARIO	DIASPLA	FECHA DIASPLA	PORCE	ESTADO PE	FECHA ESTADO PORSE	RESPUESTA RAD	RESPO	ANOTZ	COD D	USUAR	CODIG	ASUNTO	NOMBREDEPENDENCIA	TIPO DE RE
2023-IE-00000707	26/06/2023 2:08:11 p. m.	26/06/2023	INSTITUCION EDUCATIVA ATANASIO GIRARDOT	15	18/07/202	25,00	167% En trámite	26/06/2023	2023-IE-00007167 D.ESROMA			1100	ESROMA1	1300.04	SOLICITUD PRÁCTICA EMPRES/CONVENIOS PRACTICAS AC	Peticiones	

Oportunidad de Respuesta: Promedio respuesta: 12,42 días. Dentro del sistema admiaichi, se evidencia que el 85.5% de las manifestaciones fueron contestadas de manera oportuna y el 14.5% se contestaron de acuerdo con los registros de manera extemporánea.

Oportunidad / nro. de casos	Nro.	%	Tiempo promedio de respuesta
Oportuna <100% del tiempo	51	14.5%	36 días
Oportuna >100% del tiempo	300	85.5%	8.6 días



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Total	351	100%	
-------	-----	------	--

Al revisar el detalle de la información algunas de ellas cuentan con la observación de solicitud de prórroga, se recomienda para efectos de registros y trazabilidad, que la solicitud de prórroga se realice directamente dentro del primer oficio y se deje el registro de este dentro del sistema admiarchi, ello conforme a lo establecido en la Ley.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ARTÍCULO 14.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Por otra parte, es necesario recordar a las diferentes áreas la responsabilidad que les asiste de responder de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos dentro de las fechas establecidas. Todos los servidores públicos al ser destinatarios de la ley disciplinaria están en la obligación de cumplir con los deberes establecidos por la Constitución, la Ley, y los reglamentos internos, so pena de someterse al correspondiente proceso por la omisión al cumplimiento de sus deberes. No obstante, se recalca que desde admiarchi para algunos casos se debe dejar registro de las solicitudes de aplazamiento.

Las áreas que han generado respuestas por fuera de los tiempos de respuesta son las siguientes:

ESTADO	Peticiones	Quejas	Total general
COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL	2		2
CONSULTORIO JURIDICO	2		2
CONVENIOS PRACTICAS ACADÉMICAS	1		1
DEPARTAMENTO DE HISTORIA Y GEOGRAFIA	1		1
DEPARTAMENTO DE SALUD PUBLICA	1		1
DESARROLLO DOCENTE	1		1
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	18	1	19
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	1		1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	1		1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	7		7
OFICINA DE GESTION HUMANA	3		3
OFICINA FINANCIERA	1		1
PROGRAMA DE DESARROLLO FAMILIAR	1		1
PROGRAMA DE INGENIERÍA MECATRÓNICA	1		1
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN PROCESOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1		1
RECTORIA	1		1
SECRETARIA GENERAL	1		1
SECRETARIA GENERAL/ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS	1		1
SERVICIOS GENERALES	2		2
VICERRECTORIA ACADEMICA	1		1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1		1
VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA	1		1
Total general	50	1	51



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

No conformidad: Conforme a la base de datos presentada se evidencian manifestaciones contestadas por fuera de la fecha límite de respuesta, fortalecer los mecanismos de notificación a las solicitudes para prorrogas a los solicitantes de conformidad al establecido normativamente, incumpliendo los términos de respuesta.

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

Medio		Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general	%
Correo electrónico		231	6	2	239	68%
Correo postal	1	4			5	1%
No especificado		1			1	0%
Página Web		55	7	4	66	19%
Personal		36	2	2	40	11%
Total general	1	327	15	8	351	100%

El 88% de las manifestaciones se presentaron por medios virtuales; para el segundo semestre del 2022, fueron el 98% de ellas. Para el segundo semestre del 2023, las manifestaciones de los usuarios en el 11% de los casos fueron presentadas de manera personal.

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

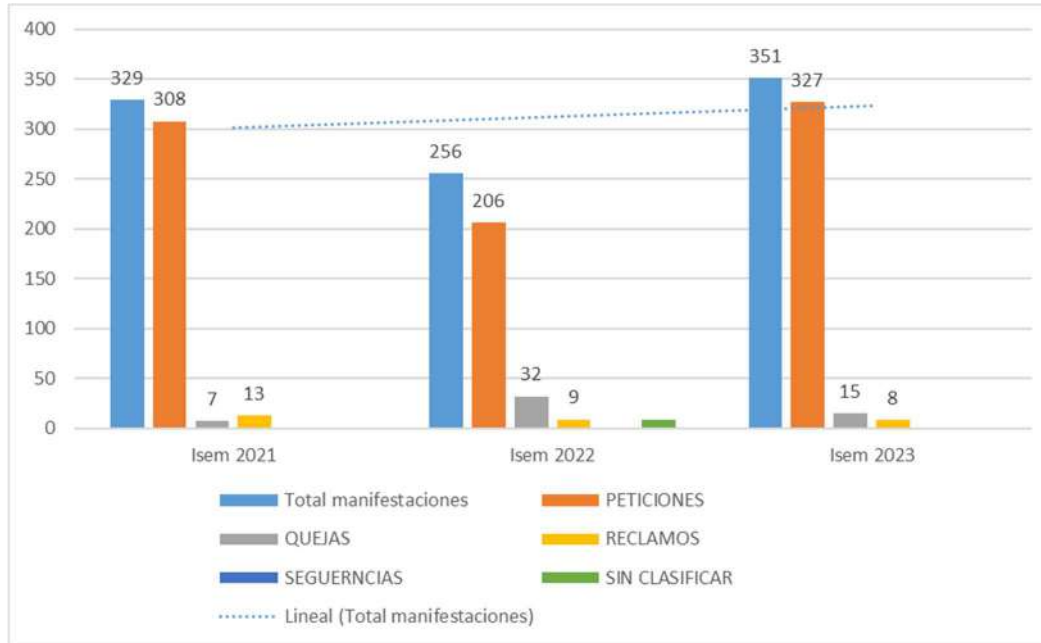
En la página web institucional, sección Atención al Usuario. Se encuentran publicados los informes trimestrales presentados por la oficina de atención al usuario. Igualmente, puede ser consultado el histórico de los mismos. Dando cumplimiento a los lineamientos normativos e internos.

Son actividades del jefe de la dependencia de atención al usuario: “Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema”. Art. 9 Decreto 2232 de 1995. Así las cosas, se deben coordinar acciones de mejora frente a las quejas y reclamos presentados y realizar seguimiento para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

Respecto de las PQR’s verbales, se ha actualizado el procedimiento interno de atención al usuario, conforme a lo establecido en la normatividad vigente; igualmente se deben establecer lineamientos referentes a: lenguas nativas, menores de edad, peticiones presentadas por periodistas. De estos dos últimos puntos se realizó referencia en auditorias anteriores.



Análisis comparativo 2021 -2023 manifestaciones presentadas



	Total manifestaciones	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SEGUERCIAS	SIN CLASIFICAR	VAR
Isem 2021	329	308	7	13	1	0	
Isem 2022	256	206	32	9	1	8	-29%
Isem 2023	351	327	15	8	0	1	27%

Mediante el programa admiarchi y los procedimientos establecidos por el área de Atención al Usuario se ha logrado la consolidación de la información para su seguimiento y tramite, entre el 2022 y 2023, se presentó un incremento del 27% de manifestaciones, representado en peticiones; las quejas y los reclamos han disminuido especialmente frente al periodo anterior.

Cabe resaltar 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.

7. ANALISIS SATISFACCIÓN AL USUARIO. Fuente: INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023, Oficina de Atención al Usuario.

Respecto a las encuestas de satisfacción, el área de Atención al Usuario reporta formularios de Google en los que se evidencia como se presenta en el cuadro de la derecha, el envío de solicitud entre enero y junio con respuesta de dos formularios. No obstante, la información obtenida no es representativa para el análisis de los resultados, a continuación, se presentan los reportes obtenidos.

	Enviadas	Contestadas
Enero	48	0
Febrero	63	0
Marzo	79	0
Abril	53	0
Mayo	40	0
Junio	31	2
Total	314	2

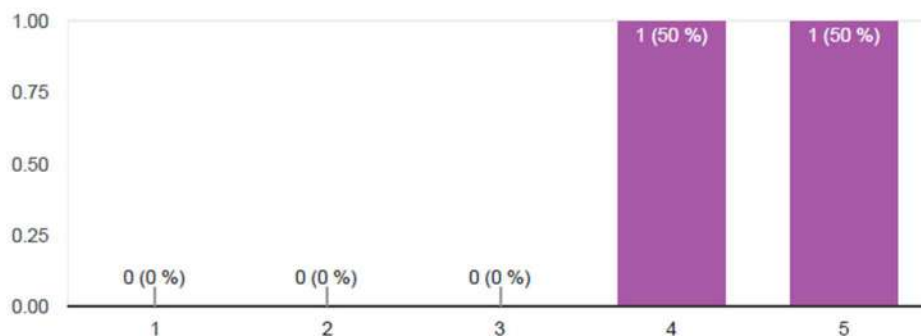


OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

CALIFIQUE DE 1 A 5 SU NIVEL DE SATISFACCIÓN, DONDE 1 ES MUY BAJO Y 5 MUY ALTO, LOS SIGUIENTES ASPECTOS: 1°. TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO:

Copiar

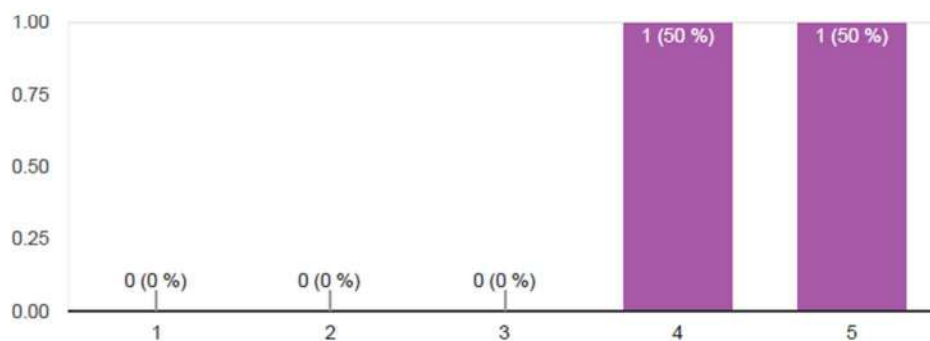
2 respuestas



2°. ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DURANTE EL PROCESO DE SU SOLICITUD: OBSERVACION EN LA ATENCIÓN

Copiar

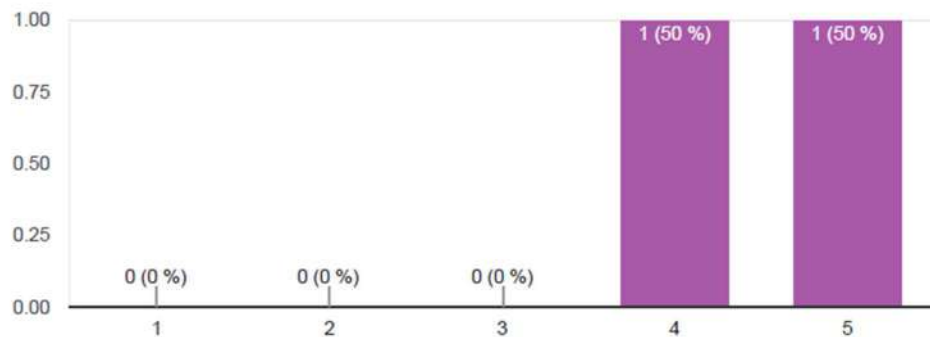
2 respuestas



3°. RESPUESTA RECIBIDA: OBSERVACIÓN A LA RESPUESTA

Copiar

2 respuestas



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Las dos respuestas corresponden a peticiones, donde el nivel de satisfacción general, la atención de los funcionarios y la conformidad de la respuesta es entre 4 y 5 (nivel de valoración entre 1-5). Las observaciones generales de la encuesta son positivas y dan cuenta de una adecuada resolución a las peticiones formuladas.

Nuevamente se recomienda la consulta del documento: “metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas”. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) Departamento Nacional de Planeación (DNP) enero de 2016. Establece unos lineamientos o criterios para orientar las encuestas de percepción ciudadana.

Define, entonces en el PASO 1: Calcular el tamaño de muestra Si existen bases de datos sobre el Universo de la Población que visita la entidad, es posible obtener una muestra que sirva para hacer una debida medición (muestra representativa) a partir de un muestreo aleatorio simple.

Por lo cual una población encuestada de 2 personas no es representativa de 351 manifestaciones, por otro lado, dichas encuestas deben ampliar su alcance para los trámites y servicios presados en la universidad.

Observación: La muestra obtenida para la encuesta de percepción no es representativa del total de las Pqr's presentadas.

8. CONCLUSIONES

- El mayor motivo de solicitudes se presentaron Petición, esto corresponde al 93%, del total de manifestaciones presentadas.
- La mayor proporción de peticiones fueron tramitadas por la oficina de Gestión Humana, las cuales representan la mayor proporción; las quejas por Control Interno Disciplinario y los reclamos por Gestión Humana, no se presentaron sugerencias.
- 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.
- Establecer mecanismos de seguimiento que permitan la gestión y registro de prorrogas a los requerimientos en general con trazabilidad en Admiarchi, apoyar a los líderes de proceso para mejorar el alcance de la oportunidad en la respuesta a manifestaciones.
- Incorporar en la medición de encuesta de satisfacción la medición de trámites y servicios adicional a la PQR's.
- Realizar retroalimentación al grupo directivo y líderes de proceso con el fin de establecer puntos de mejora, tanto para los informes de manifestaciones de los usuarios; como las encuestas de satisfacción.




OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

9. RECOMENDACIONES:

- 1) Verificar el correcto diligenciamiento de todos los campos relacionados con el registro de manifestación de los usuarios, especialmente la clasificación de estos.
- 2) Clasificar las PQR's por "Causas y Procedencia" con el fin de identificar la procedencia de estas y su origen y determinar acciones de mejora para evitar o prevenir la ocurrencia de casos.
- 3) Realizar seguimiento a las manifestaciones presentadas y tomar medidas para identificar factores de mejora. (punto de mejora de plan de mejora en curso)

El ejercicio de revisión al proceso de radicación y recepción de PQRS se solicita plan de mejoramiento adicional al que actualmente se está desarrollando sobre la implementación de acciones de mejora para el fortalecimiento de controles y oportuna respuesta a todas las solicitudes y la obtención de una muestra representativa para las encuestas. Igualmente, tener presente las recomendaciones anotadas las cuales constituirán herramienta importante en la mejora continua del proceso de Atención al Usuario.



LINA MARIA SERNA JARAMILLO
Asesora Oficina Control Interno de Gestión

