

## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2023

Enero 2024

#### Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y de conformidad con lo estipulado en el procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80) y el Acuerdo 056 de 2018 emanado del Consejo Superior de la Universidad de Caldas, realizó un seguimiento específico a las PQR’s presentadas por los ciudadanos y grupos de valor a la Universidad para la vigencia 2023.

En virtud de lo preceptuado en la circular externa 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*. La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión presenta informe en el que se llevó a cabo 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.

Evaluar la efectividad del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) de la Universidad de Caldas, respecto a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio de atención al ciudadano; con el propósito que la información obtenida sirva a la dirección para la toma de decisiones y a los procesos implicados en el establecimiento de controles tendientes a procurar la efectividad en las labores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### 2. Alcance de la Auditoría.

El presente informe contempla el análisis consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la Universidad de Caldas por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2023, así como las encuestas de satisfacción y sus resultados.

#### 3. Criterios de auditoría.

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 23. 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



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

### LEYES:

- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 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 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, modificada por el artículo 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.

### DECRETOS:

- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

### INTERNAS:

- Proceso Gestión Documental SIG (Sistema integrado de Gestión) P-GD-80 - Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Resolución 806 de 2006 Rectoría. *“Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición”.*
- Circular 006 expedida en la Secretaría General – Atención al ciudadano el 2 de noviembre de 2022 “Trámites PQRSF a través del sistema gestión documental ADMIARCHI.

#### 4. Metodología:



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

### Preparación

- Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las solicitudes PQRSF.
- Análisis de la información contenida en ADMIARCHI módulo atención al ciudadano, en el periodo enero– diciembre de 2022.

### Trabajo de campo y resultados

- Revisión y análisis de la información extraída del aplicativo ADMIARCHI sobre las PQR's presentadas generado por Atención al Ciudadano y la base de datos de encuestas de satisfacción, suministrada por la oficina de Planeación.
- Observación de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

### 5. Desarrollo de la auditoría.

Para el desarrollo de la auditoría se consultó el aplicativo ADMIARCHI, en el que se generó la base de datos que contiene las expresiones recibidas de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, en el periodo enero - diciembre de 2023, la cual se encuentra publicada semestralmente en la página de Web de la Universidad de Caldas <http://sig.ucaldas.edu.co/sac/informesPQRs.php> por la Oficina de Atención al Ciudadano, que administra este módulo.

El análisis y revisión del aplicativo, da cuenta de haber recibido durante la vigencia 2023, 763 PQRSF, así:

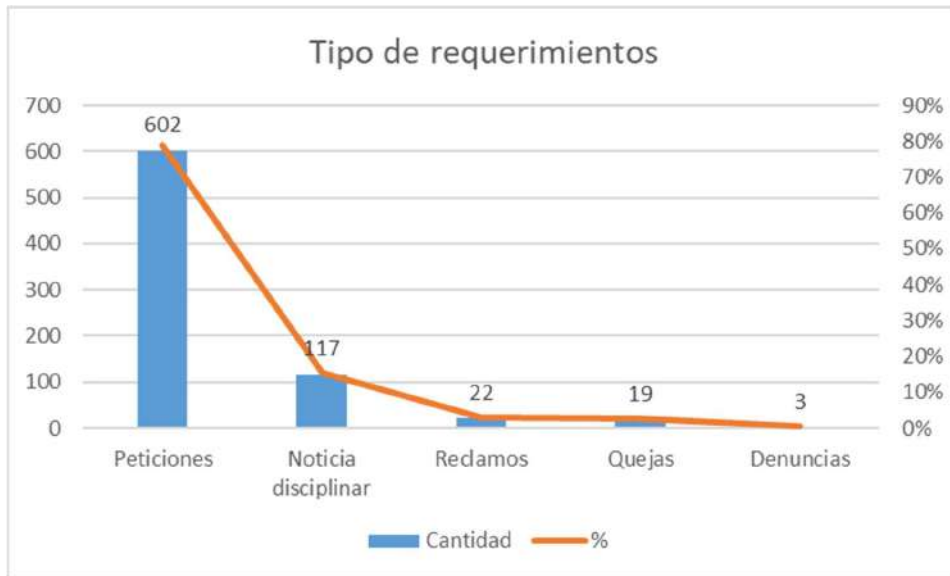
Tipo	Cantidad	%
Peticiones	602	79%
Noticia disciplinar	117	15%
Reclamos	22	3%
Quejas	19	2%
Denuncias	3	0,4%
Total, general	763	100%

El 79% de las manifestaciones de la comunidad fueron peticiones; el 15% noticias disciplinarias que constituyen acusaciones o manifestaciones que por su naturaleza podrían constituirse como faltas disciplinarias y por tanto son remitidas directamente a la oficina de Control Interno Disciplinario para el trámite pertinente; los reclamos constituyen el 3% de estas y denuncias el 0.4%

Casi el 80% de las PQR's se refieren a solicitudes o peticiones de interés particular o general, consulta, solicitud de información persona natural o ente de control. El grafico siguiente muestra el comportamiento de las PQRs en el eje de la izquierda por cantidad (números) y en la derecha por porcentaje, ordena de mayor a menor



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



Dentro del sistema de atención al ciudadano la aplicación ADMIARCHI, ha permitido la consolidación de la información relacionada con todas las áreas y procesos de la entidad, lo que ha reflejado un mejor control de los tiempos de respuesta.

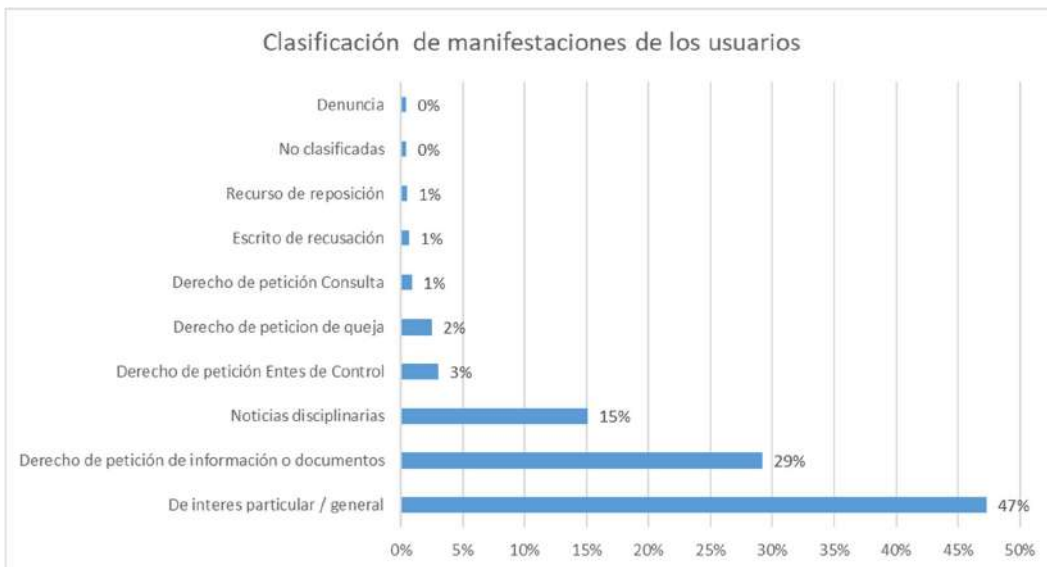
### 4.1 COMPARATIVO ANUAL DE PQRSF POR CLASIFICACION DEL REQUERIMIENTO

TIPO / CLASIFICACION	Denuncias	Noticia disciplinar	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general	%
De interes particular / general			339		22	361	47%
Derecho de petición de información o documentos			223			223	29%
Noticias disciplinarias		115				115	15%
Derecho de petición Entes de Control			23			23	3%
Derecho de petición de queja				19		19	2%
Derecho de petición Consulta			7			7	1%
Escrito de recusación			5			5	1%
Recurso de reposición			4			4	1%
No clasificadas		2	1			3	0%
Denuncia	3					3	0%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>117</b>	<b>602</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>763</b>	<b>100%</b>

La tabla anterior, muestra la clasificación de las PQR's según el tipo de clasificación establecida por la oficina de Atención al usuario, del cual podemos concluir que del grupo de peticiones las cuales representan la mayor frecuencia, la clasificación se generó por de interés particular o general; y por solicitud de información o documentos. La clasificación de manifestaciones de los usuarios se representa de manera gráfica en la siguiente imagen.



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### 4.2 COMPARATIVO PQRSF- DERECHOS DE PETICIÓN VIGENCIAS 2021 – 2022 -2023.

Frente a los periodos anteriores el número de manifestaciones aumentó entre el 10 y 30% con respecto a los periodos 2022 y 2021; esto dado a que todas las comunicaciones oficiales son recepcionadas por ventanilla única, y direccionadas a las áreas o procesos para su respuesta. Se evidencia incremento en las peticiones y disminuyen las noticias disciplinarias, los reclamos y las quejas. Respecto al 2022 se presentaron dos (2) denuncias más. La tabla y gráfico siguiente muestra el resultado de este comparativo.

Tipo	2023	2022	2021
Peticiones	602	445	498
Noticia disciplinar	117	163	
Reclamos	22	29	20
Quejas	19	39	13
Denuncias	3	1	
Sugerencias		2	1
Recursos		7	
<b>Total general</b>	<b>763</b>	<b>686</b>	<b>532</b>



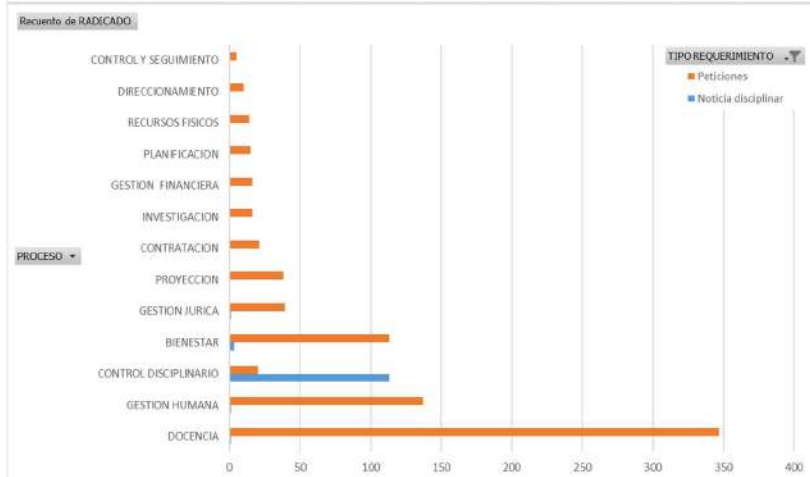
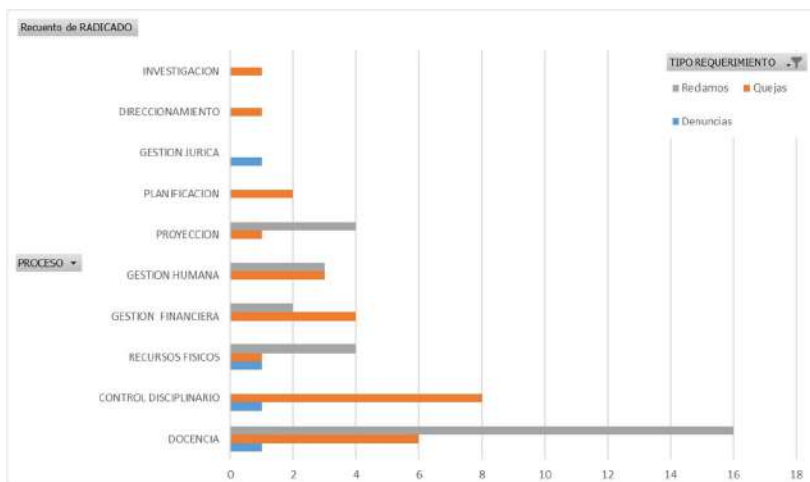
Las áreas que dieron gestión a las situaciones presentadas por ser competentes u procedentes son las siguientes:



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

PROCESO	Denuncias	Noticia disciplina	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general
DOCENCIA	1		347	6	16	371
GESTION HUMANA		1	137	3	3	144
CONTROL DISCIPLINARIO	1	113	20	8		142
BIENESTAR		3	113			116
PROYECCION			38	1	4	43
GESTION JURICA	1	1	39			41
GESTION FINANCIERA			16	4	2	22
CONTRATAACION			21			21
RECURSOS FISICOS	1		14	1	4	20
PLANIFICACION			15	2		17
INVESTIGACION			16	1		17
DIRECCIONAMIENTO			10	1		11
CONTROL Y SEGUIMIENTO			5			5
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>119</b>	<b>791</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>970</b>

El total general sube a 970, dado que algunas de ellas tienen trazabilidad a varios procesos o áreas y se realiza copia para análisis y respuesta. En general el proceso de docencia gestiona la mayoría de las peticiones y reclamos presentados en el periodo 2023, las quejas se tramitan desde Control Interno Disciplinario y el proceso de Docencia. Las siguientes imágenes representan la información anteriormente mencionada de manera gráfica por grupos, grafico 1: reclamos, quejas y denuncias; grafico 2: Peticiones y noticias disciplinares.



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

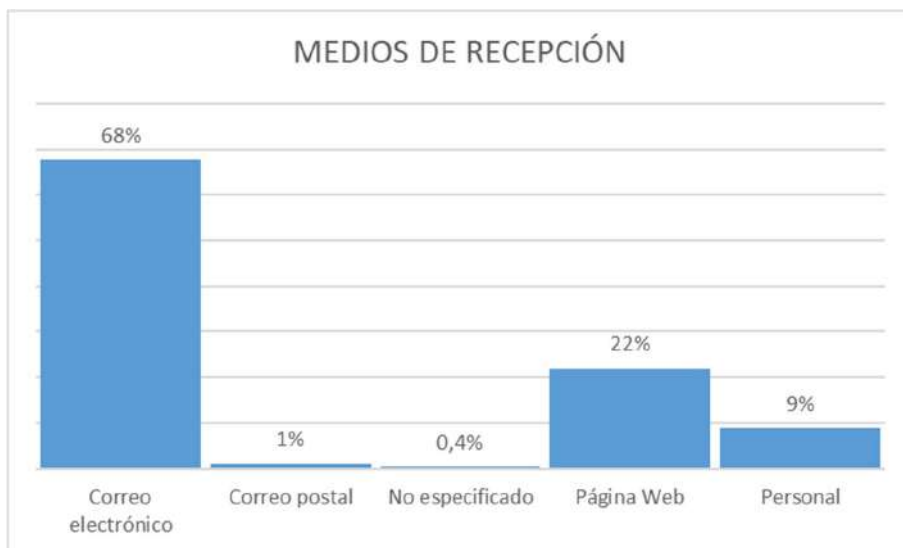
### 4.3 PQRSF POR EJE TEMÁTICO

Clasificación Tipo	nro.	%	Acumulado
Noticias disciplinarias	114	15%	15%
Asuntos administrativos	178	23%	38%
Asuntos Académicos	126	17%	55%
Apoyo socioeconómico	62	8%	63%
Desarrollo de actividades académicas	56	7%	70%
Subsidio de alimentación	36	5%	75%
Reclamos por otros conceptos	22	3%	78%
Administración de la Nómina	21	3%	81%
Queja	19	2%	83%
Entes de control	18	2%	85%

Para análisis de las PQR's por eje temático se tomaron el 85% de los datos, donde se puede concluir que el 23% de las manifestaciones corresponden a temas administrativos y el 17% a asuntos Académicos; por otro lado el tercer ítem con mayor frecuencia son las noticias disciplinarias con el 15%; estos tres ítems representan el 55% de las manifestaciones presentadas, otros tipos de clasificación inferiores se refieren al solicitud apoyo socioeconómico, desarrollo de actividades académicas, subsidio de alimentación, reclamos, nomina, Derecho de petición queja y solicitudes de entes de control.

### 4.4 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PQRSF

Tipo/medio de recepción	Correo electrónico	Correo postal	No especificado	Página Web	Personal	Total general
Denuncias	1			2		3
Noticia disciplinar	104	3	1	5	4	117
Peticiones	401	5	2	135	59	602
Quejas	8			9	2	19
Reclamos	3			17	2	22
<b>Total general</b>	<b>517</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>168</b>	<b>67</b>	<b>763</b>



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El medio de comunicación más utilizado por la comunidad fue el correo electrónico, con el 68%; el segundo medio más utilizado fue la página web en el enlace de PQR's con el 22%. Ambos medios de comunicación representan el 90% de los casos presentados. Otros medios menos representativos son: de manera personal el 9%, y por correo postal el 1%; no se presentaron casos telefónicamente.

### 4.7 ESTADO DE LAS PQR'S

El estado de las PQR's se realiza con el informe remitido el 17 de enero del 2023, con corte a esta fecha el estado de las manifestaciones es la siguiente:



Estado / Tipo	Denuncias	Noticia disciplinar	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general
En trámite			9			9
Por definir	1		2			3
Respuesta definitiva	2	117	589	19	22	749
Respuesta parcial			2			2
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>117</b>	<b>602</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>763</b>

El 98% de las manifestaciones se encuentran cerradas con respuesta definitiva; 9 en trámite que corresponde al 1%; por definir el 0.4% y con respuesta parcial el 0.3%.

Verificada la base de datos se puede evidenciar que algunas de las solicitudes en proceso se encuentran pendiente de respuesta. La base de datos fue remitida el 17 de enero del 2024; para dicha fecha 12 de las manifestaciones en trámite, con respuesta parcial o por definir se encontraban vencidas. De ellas, Peticiones en trámite 6 y con respuesta parcial 2; por definir dos (2) peticiones y dos (2) denuncias. Que corresponden al 1.5% del total de PQRs presentadas.

No obstante, se presentó periodo de vacaciones colectivas, entre diciembre 22 hasta el 17 de enero de 2024, se debe garantizar la continuidad y oportunidad en las respuestas a la PQR's presentadas.





## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

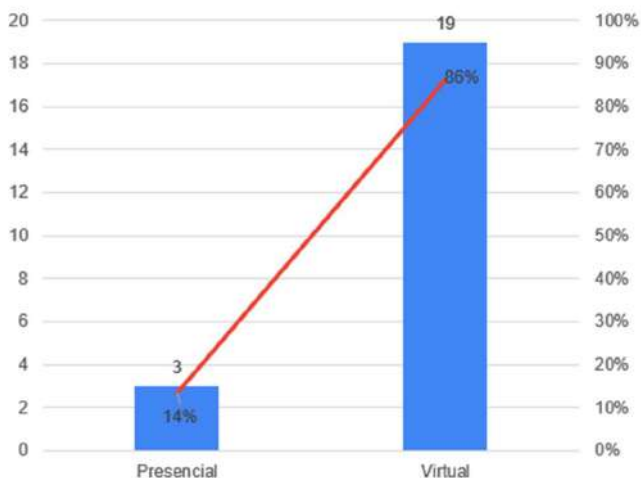
### 5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Mediante formulario Google, posterior a la respuesta del requerimiento del usuario, se remite correo solicitando diligenciarla, los usuarios tienen la opción de diligenciar la encuesta de satisfacción, con el propósito de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

De acuerdo con la información remitida de 763 manifestaciones del año 2023, sólo 22 respondieron; la encuesta; es decir el 3%, lo que no es representativo del total de PQR's presentadas. Comparativamente con el periodo anterior que fue del 8,9%, se presenta una disminución de 6%.

#### 5.1 RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN DADA POR LOS USUARIOS QUE RESPONDIERON LAS ENCUESTAS:

1. Seleccione el canal por medio del cual formuló su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia

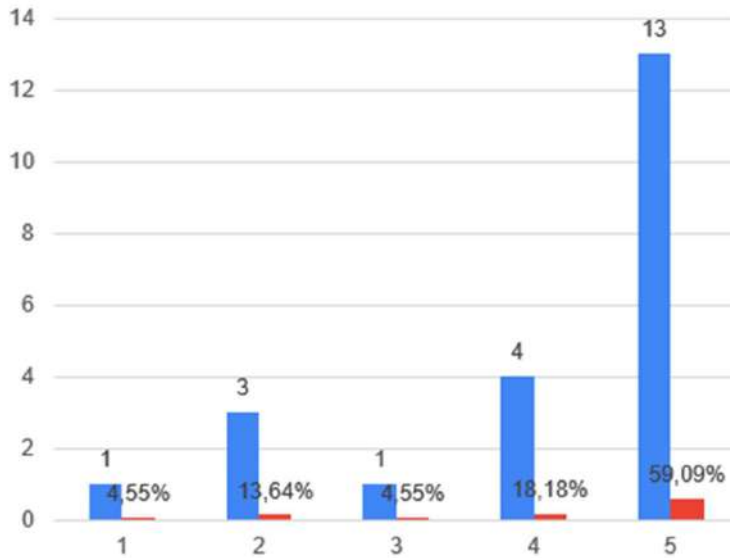


El 86% de los encuestados manifestó a ver presentado su solicitud por medios virtuales, esto corresponde a 19 casos; el 14% que corresponde a 3 encuestas la realizó de manera presencial.

2. Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto.

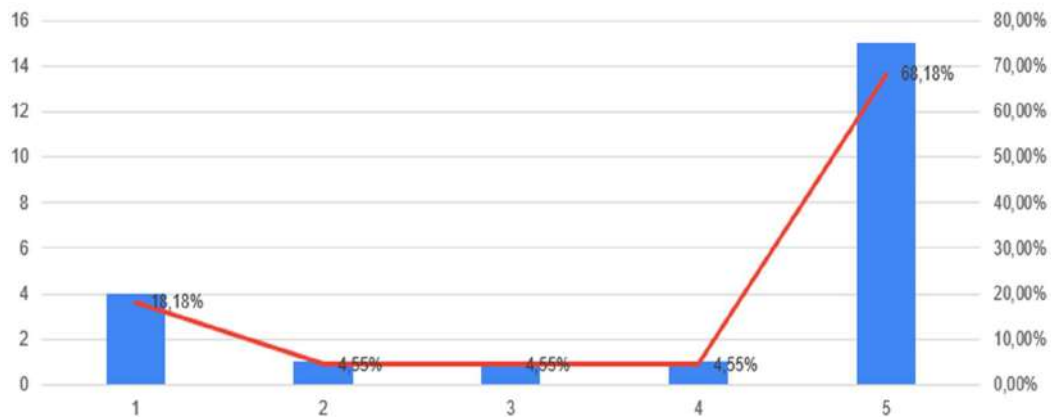


## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



El 77% de los encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción con la respuesta a la solicitud realizada es muy buena y buena; el 4.5%, es decir una persona lo calificó regular, el 13% regular (3 encuestas) y el 1% que corresponde a un usuario malo.

### 3. La respuesta brindada por la entidad resolvió su solicitud.

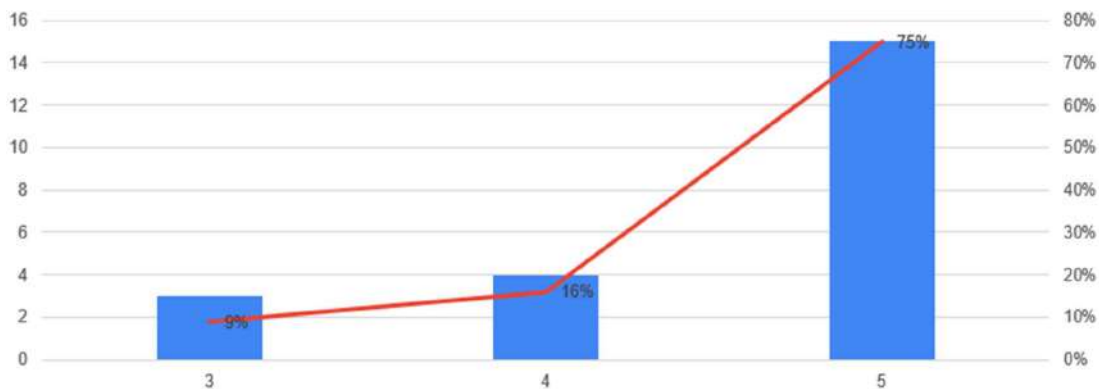


Para el 73% de los usuarios su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria y muy satisfactoria; para el 4.55 regular y para el 23% la respuesta brindada no resolvió la solicitud de manera satisfactoria, situación que debe ser trazadora para identificar puntos de mejora.

### 4. La facilidad de acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizo para su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



La mayoría de los usuarios califican entre buena y muy buena la accesibilidad de los canales de comunicación para realizar su solicitud; calificando entre 4 y 5 para el 91%; para el 9% que corresponde a 3 personal la accesibilidad es media o regular; cabe resaltar que para ninguno de los encuestados los canales de comunicación son percibidos como malos o muy malos (2 y 1)

### 6. Conclusiones.

1. La base de datos presentada para el cumplimiento de esta auditoría, suministra información muy importante en la que se visualiza el tiempo de respuesta de cada petición, lo cual permite evaluar la eficiencia de la administración en lo relacionado a PQRSF y la eficacia de las medidas tomadas por cada dependencia responsable de atenderlas.
2. El medio más usado en el año 2023 por la comunidad universitaria y público en general, para interponer una PQRSF es el correo electrónico, seguido de la página web, situación que se ha presentado de igual forma en periodos anteriores, no obstante, la entidad cuenta con varios canales de acceso.
3. En 2023, la mayor cantidad de solicitudes se clasificaron como peticiones con el 79%; y noticias disciplinares con el 15%. El 5.4% restante corresponde a reclamos, quejas o denuncias.
4. Comparativamente con otros periodos, las PQR's han incrementado dado que desde el 2022 fue operativa la ventanilla única, todas las comunicaciones oficiales se encuentran consolidadas lo que facilita el control para la adecuada respuesta. Lo que refleja para el 2023 un incremento del 10 y 30% comparado con los periodos 2022 y 2021 respectivamente, para el 2021 no se contó con el dato de noticias disciplinares. Disminuyen reclamos y quejas; aumento ostensible de peticiones.
5. El 68% de las PQR's se encuentran concentradas en los procesos de Docencia, Gestión humana y Control Interno Disciplinario; las dos primeras en su gran mayoría por peticiones y para control interno disciplinario por noticias disciplinares. La clasificación por asuntos refleja que la mayoría de los casos de presentan por asuntos administrativos, académicos o noticias disciplinares.
6. No hay claridad sobre los criterios estandarizados que tienen en cuenta para direccionar y clasificar las peticiones. Para el análisis de la información y la efectiva toma de decisiones



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

es preciso identificar el origen de la queja (no se identifica en el listado actual aportado) y el área que la resuelve.

7. El resultado de las encuestas permite concluir que en general la comunidad universitaria y público en general, ven el sistema de PQRSF como una herramienta eficaz y adecuada, que ofrece múltiples opciones para reclamar y recibir solución en los tiempos establecidos por la ley; sin embargo, la muestra aportada no es significativa para el total de la población. Es necesario reevaluar la metodología para medir la satisfacción del servicio, mediante el uso de encuestas. El proceso surtido por la Universidad es claro y bien hecho, pero al parecer no llama la atención de los usuarios, y la respuesta es baja.

8. El proceso de radicación y recepción de PQRSF en la Universidad de Caldas, mediante el sistema de Gestión Documental ADMIARCHI, ha sido objeto de múltiples actualizaciones y parametrizaciones, con lo cual el manejo de la información ha evolucionado de manera satisfactoria. El equipo de trabajo que lo administra es idóneo y atento a asesorar y prestar apoyo a quien los requiera, lo que ha mejorado significativamente la oportunidad en la respuesta.

9. No se evidencia en el área de Atención al Usuario o dependencia que administra el sistema de ADMIARCHI una ruta mediante la cual se fijen acciones en materia de inclusión social de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de estas personas.

### 7. Recomendaciones

1. Para todos los procesos analizar las PQR's y tomar las medidas en la búsqueda de la mejora continua de los procesos y servicios que ofrecen.
2. Reforzar la gestión desde la administración del Sistema de PQRSF, con miras a lograr y mantener mayor efectividad, oportunidad y calidad de respuesta de los procesos universitarios, incluso promover las acciones necesarias en respuesta a la posibilidad de mejora.
3. A través de la revisión de datos históricos promover las acciones necesarias para aquellas dependencias que muestran cifras renuentes año tras año, en materia de solicitudes de PQRSF, lo cual se constituirá en insumo importante para hacer seguimiento a los procesos que estas áreas manejan y tomar las acciones de mejora pertinentes.
4. Reforzar la capacitación permanente al personal administrativo y docente de la Universidad de Caldas sobre la obligación de atender de manera oportuna las manifestaciones de la comunidad universitaria y externa, expresadas en PQRSF, y responsabilidad del servidor público en estos asuntos.
5. Promover la oficina de atención al usuario y su función sobre el tema de PQRSF a través del boletín interno de la Universidad que diariamente remiten vía correo electrónico.



## OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

6. Simplificar la clasificación de entes temáticos, estandarizar y categorizar según área o proceso, identificar dentro del listado general la diferenciación entre el área que tramita y el área o proceso origen de esta; con el fin de establecer causas e implementar acciones de mejora.
7. Retroalimentación constante a la comunidad universitaria, sobre el uso del sistema de gestión documental ADMIARCHI en el proceso de radicación de respuestas a las dependencias de la Universidad, para dar continuidad a la consolidación de la información.
8. Realizar estrategias como implementar un enlace más visible, que inste al peticionario a responder la encuesta de satisfacción y obtener una muestra representativa.
9. De conformidad con lo descrito en el Decreto 1166 de 2016, Artículo 2.2.3.12:

**Inclusión social.** *Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.*

*En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.*

En este sentido, establecer y documentar una ruta mediante la cual se fijen acciones en materia de inclusión social de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad.

El ejercicio de revisión al proceso de radicación y recepción de PQRS se presentaron algunos puntos de mejora que ameritan plan de mejoramiento, igualmente revista importancia tener presente las recomendaciones anotadas las cuales constituirán herramienta importante en la mejora continua del sistema de Atención al Usuario.

Cordialmente,



**LINA MARÍA SERNA JARAMILLO**  
Asesora Control Interno de Gestión

