



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-CI-006

VERSIÓN: 0

FECHA: 12/02/2012

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE CONTROL INTERNO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE
DE 2019**

Doctor
JORGE LUIS RESTREPO PIMIENTA
Rector (E)

De:
ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA
Jefe Oficina de Control Interno

Barranquilla, abril de 2020



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

1. JUSTIFICACION

Que en virtud de lo previsto en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, el Decreto reglamentario 124 de 2016, y en la herramienta denominada Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2, las cuales fijan responsabilidades y obligaciones a las Oficinas de Control Interno de vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo a los disposiciones legales, se presenta el informe de PQRSDf correspondiente al segundo semestre del 2019.

Es ese sentido, la Oficina de Control Interno de la Universidad del Atlántico, para garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, realiza evaluación semestral al sistema, teniendo como base el informe estadístico suministrado por secretaria general, donde se consolida cuantitativamente datos sobre el trámite de las PQRSDf de la entidad.

Lo anterior en aras de analizar el estado actual del servicio de atención al ciudadano que presta la universidad, e identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, sugerir a la entidad estrategias que contribuyan al incremento de la calidad del sistema.

Es imperioso mencionar que, el informe de seguimiento obligatorio del sistema de PQRSDf de la universidad, presenta extemporaneidad dado que las estadísticas que sirven como insumo fueron suministradas tardíamente por el departamento competente.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al sistema PQRSDf de la Universidad durante el segundo semestre de 2019.

3. FUENTES DE INFORMACION

Se tomó como base el informe presentado por la Secretaria General sobre PQRSDf recibidas durante el segundo semestre 2019.

4. BASES LEGALES

- Constitución Política
- Ley 87 de 1993
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 124 DE 2016
- Decreto <ley> 19 de 2012
- Resolución Rectoral 001050 de 2018

5. OBJETIVOS



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

5.1. GENERALES

Verificar el cumplimiento por parte del sistema de PQRSDF de las disposiciones legales y el grado de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en la entidad.

5.2. ESPECIFICOS

- Medir la eficiencia del sistema PQRSDF
- medir la oportunidad y pertinencia de las respuestas al peticionario.
- Identificar oportunidades de mejora y recomendar acciones para ello.

6. DIAGNOSTICO

6.1 Evaluación del sistema

La Universidad del Atlántico siguiendo los lineamientos generales para la atención a las peticiones formuladas por los ciudadanos, estableció como canales para hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y la entidad, el sistema de gestión documental ORFEO como ventanilla única de radicación de tipo presencial, la ventanilla electrónica, radicación de tipo virtual y/o verbalmente, medios dispuesto para la recepción, distribución y atención de las PQRSDF en la entidad, que buscan mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos.

Se observa que, desde la dependencia responsable de la implementación del sistema, se realizaron diversas acciones de socialización y capacitación, para lograr mayor accesibilidad de la comunidad al sistema de atención al ciudadano.

Lo anteriormente mencionado en cumplimiento normativo a lo establecido en el la herramienta denominada Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2, y Art. 15 de la Ley 1755 de 2015.

Asimismo, se puede evidenciar con la siguiente información estadística, el aumento de PQRSDF interpuestas a la universidad, pasando del primer semestre de 2019 728 PQRSDF y en el segundo semestre del mismo año 1240 PQRSDF, confirmando mayor accesibilidad al sistema.

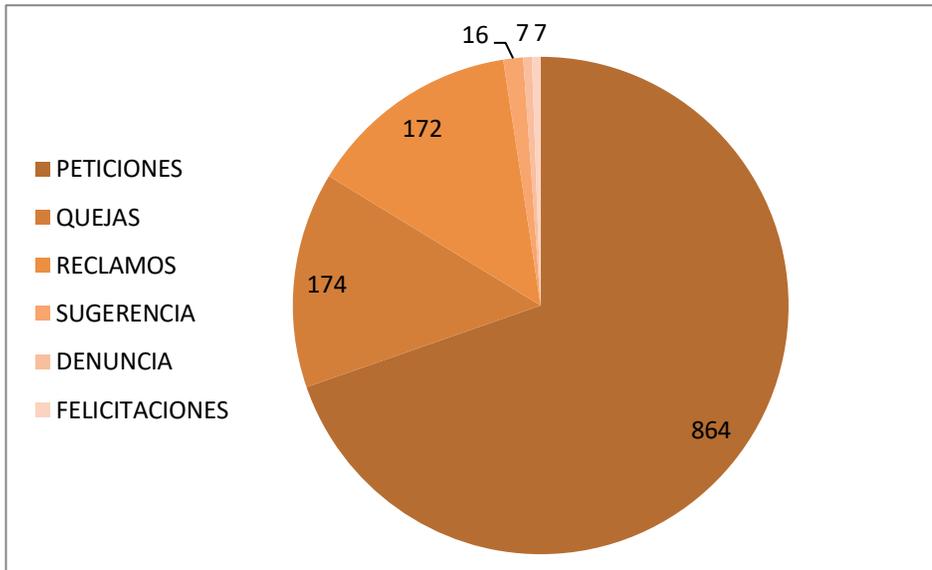
PQRSDF	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Recibidas	146	545	255	152	88	54	1240
Contestadas	99	469	144	81	60	17	870
Atenciones no tramitadas	47	76	111	71	28	37	370
% de cumplimiento	67,81%	86,06%	56,47%	53,29%	68,18%	31,48%	70,16%

De conformidad con la información descrita observamos que, durante el segundo semestre 2019, se recibieron 1240 PQRSDF, de las cuales se respondieron 870 PQRSDF, representando un cumplimiento en términos porcentuales de 70.16%, sin embargo, hasta la fecha se siguen presentando atenciones no tramitadas, incurriendo en incumplimiento por parte de la entidad con relación a lo consagrado en las normas



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Es importante mencionar que, la cifra de 870 PQRSDF respondidas no representa un cumplimiento total de los parámetros básicos establecidos, en relación con la atención al peticionario bajo los principios de oportunidad y pertinencia de la respuesta, dado que para varios de los radicados de respuesta exceden los términos de ley y la respuesta suministrada no da solución de fondo.



El grafico anterior representa los distintos tipos de PQRSDF que recibió la universidad durante el segundo semestre de 2019, siendo las peticiones con el mayor numero recibidas.

DEPENDENCIA	No. PQRSDF
CONS. ACADEMICO	168
ADMISIONES	687
BIENES	2
EXTENSION	8
SERVICIOS GENERALES	68
TALENTO HUMANO	45
GESTION FINANCIERA	2
POSTGRADOS	2
FAC. DE ARQUITECTURA	3
FAC. DE BELLAS ARTES	54
FAC. DE CIENCIAS BASICAS	8
FAC. DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	16
FAC. DE CIENCIAS ECONOMICAS	10
FAC. DE CIENCIAS JURIDICAS	8
FAC. DE INGENIERIA	4
FAC. DE NUTRICION	1
FAC. DE QUIMICA	3
CONTROL DISCIPLINARIO	1
INFORMATICA	16
PLANEACION	13
OFI. DE ORII	1
OFI. JURIDICA	6
RECTORIA	5



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

SECRETARIA GENERAL	39
VICEADMINISTRATIVA	1
VICEBIENESTAR	6
VICEDOCCENCIA	62
CONSULTORIO JURIDICO	1

La tabla anterior, evidencia como el departamento de admisiones y registro, y al consejo Académico como las dependencias con mayor número de PQRSDf recibidas, quienes por la misión de los mismos funcionan en aras de dar soluciones a la comunidad universitaria.

En ese contexto se revisó sobre el asunto con mayor recurrencia de las PQRSDf en las dependencias mencionadas anteriormente, de las cuales se observó:

- Congelar semestre
- Aplazamiento de semestre
- Cancelación de semestre
- Revisión de notas
- Solicitud de pago extemporáneo
- Suspensión del semestre
- Traslado
- Reintegro
- Contenido programático
- Actualización de datos

En consecuencia, es imperiosa la necesidad de implementar acciones de mejoras, toda vez que, representan las dependencias ágiles de atención al ciudadano.

Por otra parte, en revisión al sistema dispuesto y la información que de allí se deriva, se observan varios radicados de respuesta para una misma petición, como es el caso del radicado de entrada 20192050125722 con radicados de salida 20191100000511, 20191100000951, 20191100000941.

De igual manera, ocurre con el radicado de entrada 20192050112572, que se constituye como una petición, se generaron distintos radicados de salida con los consecutivos 20193040068591, 20193040068581, 20193040068431, 20193040068411, 20193040068081, 20193040068031.

Otro caso, ocurre con la PQRSDf interpuesta bajo No. De radicado 20192050149912, a la cual se observa un No. De radicado 20192050081821 asignado, que al verificarlo no fue enviado y el documento adjunto corresponde al formato para la respuesta pero sin ningún contenido.

Lo mismo para la PQRSDf interpuesta bajo No. De radicado 20192050154922, a la cual se observa un No. De radicado 20194020079601 asignado, que al verificarlo contiene un documento de respuesta adjunta, pero no completo el proceso de impresión y envío, es decir la respuesta no fue remitida.

No obstante, esto permite constatar la asignación de radicados para cada tipo PQRSDf y sus respectivas respuestas, en concordancia con lo descrito en el ítem de Seguimiento



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

y trazabilidad de las peticiones de la herramienta de Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2, facilitando al ciudadano el derecho de consulta y a la entidad de trazabilidad.

Cabe anotar que, en los informes estadísticos generados por la ventanilla electrónica a través de Orfeo y que a su vez son remitidos por secretaria general, presentan incongruencias en la información relacionada, dado que, se relacionan fechas de respuestas a algunas PQRSFD interpuestas, sin tener un radicado de salida o documento de respuesta, lo cual se pudo constatar desde el usuario creado para control interno en el sistema ORFEO.

6.2 Oportunidad de la respuesta

La Universidad del Atlántico estableció en su procedimiento de atención al ciudadano **PRO-GD-008** que, toda petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones y/o denuncia deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

En este sentido, la oficina de control interno en aras de verificar el grado de cumplimiento de lo señalado, calculo con base en las estadísticas generadas en el sistema el tiempo promedio de respuesta para cada tipo PQRSDF recibidas.

TIPO PQRSDF	TIEMPO ESTABLECIDO PARA RESPUESTA (DIAS HABILES)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DIAS HABILES)
Petición	15	31,32
Queja	15	26,6
Reclamo	15	75,92
Sugerencia	15	10,72
Denuncia	15	35,42
Felicitaciones	15	36,89

Como se puede evidenciar en la anterior tabla, solo las sugerencias cumplen con los términos de ley establecidos, en cuanto a los demás tipos de PQRSDF incurren en incumplimiento a lo consagrado en el Art 14 de la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, no se le informa al ciudadano el estado del trámite de su PQRSDF, ni si en el evento en que ocurra no pueda ser resuelta dentro de los tiempos establecidos, será respondida en cierto tiempo si excederse el doble del tiempo inicial establecido., según lo impartido en el parágrafo del Art 14 de la Ley 1755 de 2015

No obstante, se debe tener en cuenta la coyuntura que atravesó la entidad durante el cuarto trimestre de 2019, imposibilito en algunos casos el suministro de la respuesta oportunamente.

6.3 Pertinencia en la respuesta

En revisión de algunas muestras de radicado de respuesta se observo.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Que, carece de formalidad en la respuesta, dado que algunos radicados no ofrecen una respuesta completa y debidamente motivada.

Adicionalmente informan al ciudadano que la respuesta que está siendo brindada se encuentra dentro de los términos de ley, cuando en realidad se encuentra extemporánea.

6.4 Medición del indicador

Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	95	31/dic./2019
Final	95	31/dic./2019
Máximo	95	31/dic./2019
Mínimo	95	31/dic./2019
Variación del periodo	0,00%	31/dic./2019-31/dic./2019
Fórmula	No. DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RESUELTAS / No. DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS INTERPUESTAS	

Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
31/dic./2019	80	95	95	100	80	Se cumplió la meta. ver informe de análisis		

Medición menor que la Tol. Inferior

Medición mayor o igual que la Tol. Superior

Medición entre la Tol. Superior e Inferior

Fuente: Isolucion

Según el grafico anterior, se observa cumplimiento de la meta del indicador cuya meta Es de 80% con corte a 31 de diciembre de 2019, no obstante, en las estadísticas suministradas, el porcentaje de cumplimiento corresponde a 70,16%, siendo una incongruencia entre el valor del indicador registrado y el valor correspondiente real.

Es importante mencionar que, la fórmula de medición del actual indicador consiste en No. De PQRSD resueltas entre No. De PQRSD recibidas, por lo que no contempla la oportunidad de la respuesta, imposibilitando realmente la medición de la eficiencia del sistema y el cumplimiento de las disposiciones legales.

6.5 Procedimiento de atención al ciudadano

La universidad desde el proceso gestión documentado, dependencia responsable de la administración del sistema PQRSD, en el transcurso del segundo semestre de 2019, se realizo actualización al procedimiento de atención al ciudadano.

Sin embargo, en verificación al procedimiento en mención se observa que, se establecieron actividades para la oficina de control interno que no están acorde a las competencias establecidas en las disposiciones legales, consagradas en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Por lo anterior, se requiere de manera imperiosa la actualización de este procedimiento, donde se contemplen los lineamientos establecidos en el documento ***Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v2.***

De igual manera, se evidencia la ausencia de instructivos y/o protocolos que estandaricen procedimiento que debe surtir las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.

7. CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de 2019, el sistema obtuvo un cumplimiento del sistema del 70.16% y se aumentaron el número de PQRSD recibidas en 42% respecto al primer semestre de 2019, por lo que demuestra mayor accesibilidad de los ciudadanos, y facilidad en los trámites.

Pese a las estrategias de mejora establecidas por la Universidad, el sistema ventanilla electrónica el cual funciona a través del sistema Orfeo, a fecha de corte de este informe presenta inconsistencia en cuanto a las estadísticas que registra y produce así como el sistema de alerta de vencimiento de términos del sistema no está siendo efectivo.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejor redacción de las respuestas suministradas.
- Identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos que deben ser mejorados
- Hacer seguimiento a las dependencias que reciben mayor número de PQRSD
- Establecer acciones que mejoren la oportunidad de las respuestas para los tipos de PQRSD que incumplen con los términos de Ley establecidos.
- Adoptar instructivos y/o protocolos de atención que garanticen la adecuada atención de las PQRSD.
- Actualización del procedimiento de atención al ciudadano, donde se definan responsabilidades en el manejo, control y verificación de las PQRSD interpuestas de conformidad con la normatividad legal vigente.
- Modificar Indicador del Sistema (% De quejas, reclamos y sugerencias resueltas) en aras de medir el desempeño del canal de atención, contemplando los términos de Ley.
- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del trámite de respuesta al interior de la entidad
- Se recomienda continuar con jornadas de capacitación sobre el manejo de la ventanilla electrónica y se evite las múltiples respuestas a un solo radicado de entrada.
- Suministrar oportunamente los requerimientos realizados por la oficina de Control Interno con el fin de realizar la auditoría establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 para no generar hallazgos por parte de los entes de control externos.
- Realizar mejoras a la herramienta tecnológica ventanilla electrónica, en aras de generar mayor eficiencia al sistema y permitan generar estadísticas más completas



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-CI-006

VERSIÓN: 0

FECHA: 12/02/2012

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

- Seguir los lineamientos establecidos en el parágrafo del Art 14 de la Ley 1755 de 2015

Firmado en original

VIVIAN ESTHER ARENAS VILLA

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Angie Landinez