

**INFORME DE CONTROL INTERNO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE  
2017**

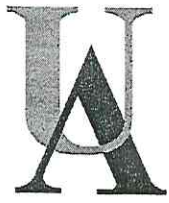
Doctor  
**CARLOS PRASCA MUÑOZ**  
Rector

De:  
**VIVIAN ARENAS VILLA**  
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Barranquilla, julio 2017



*R/V  
19-07-2017*



**INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

## 1. JUSTIFICACIÓN

De conformidad a lo consagrado en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que indica:

*ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

Con base en lo anterior se realiza el presente informe de auditoria para verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en esta materia.

## 2. ALCANCE

El alcance de esta auditoría comprende el seguimiento y control de las respuestas oportunas y el grado de efectividad de los mismos que los usuarios del sistema de atención al ciudadano de la Universidad del Atlántico interpusieron durante el primer semestre de 2017.

## 3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Se tomó como evidencia los informes de análisis de datos y la medición del indicador de cumplimiento del primero y segundo trimestre de 2017, realizados por el proceso de Gestión Documental, los registros del documento compartido Gooledocs y de la base de datos del sistema de atención al ciudadano de los mismos periodos.





INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Las estadísticas que arroja el sistema dice que el periodo de enero a marzo se recibió 335 pqr que difiere con el informe en solo una pqr, debido a que el informe dice 334, de los cuales se respondieron oportunamente 308, alcanzando una porcentaje del 92.9%.

La estadística que arroja el sistema dice que en el periodo abril a junio se recibió 335 pqr y en el informe realizado por Gestión Documental dice que son 304, se observa que varios de los responsables de responder no reportaron adecuadamente su información en el documento Googldosc,

El atraso en el suministro de información por parte de algunos funcionarios responsables de dar respuesta es recurrente en cada trimestre, por lo que no se considera 100% confiable el resultado del indicador, como lo evidencian los informes, es posible que cambien los registros después de su presentación oficial, debido a que el documento compartido GoogleDocs que sirve de herramienta de trabajo es fácilmente editado. Por otra parte, se evidencian dependencias que no diligencian la información de manera oportuna como ocurre con el Departamento de Admisiones, a la fecha de presentación de este informe solo esta digitada la información numérica que les corresponde, pero no se observan las respuestas dadas.

En estos informes de análisis de PQRS de los dos trimestres, se observa que persiste la clasificación equivocada entre quejas y reclamos por parte de los usuarios del sistema y no existe una reclasificación interna de los responsables de responder, esta situación fue socializada por la Oficina de Control Interno en periodos anteriores con los líderes de procesos para reclasificar y poder presentar comparativos estadísticos reales, sin embargo se observa que no se ha cumplido lo anterior. Es necesario hacer nuevamente la gestión de cambio sobre el significado de una queja que atiende a una expresión de insatisfacción con la **CONDUCTA** o las acciones de un servidor publico y lo que significa un reclamo que consiste la manifestación de inconformidad sobre el **SERVICIO** que presta la Universidad.

#### 5. Riesgos sobre las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias.

Cuando no se producen buenas prácticas de manejo de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias y se incumplen las normas relacionadas, se pueden presentar los siguientes riesgos:

- Incumplimiento de los términos legales para la atención de PQRS.





 <b>Universidad del Atlántico</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0
	<b>CÓDIGO:</b> FOR-CI-006
	<b>PÁGINA:</b> 8 de 8
<b>INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</b>	

con miras a la acreditación institucional es importante dar mayor espacio a la participación ciudadana y cumplir con sus necesidades con responsabilidad social, conforme a la misión institucional.

## 8. RECOMENDACIONES

- Implementar y poner en marcha el procedimiento de Atención al Ciudadano basado en el marco legal vigente para el manejo y buenas prácticas del sistema.
- Corregir el informe anexo de la medición del indicador en Isolución y verificar que estos sean presentados a la Alta Dirección.
- Velar por el cumplimiento total de las respuestas oportunas, socializando con los responsables sobre la importancia de cumplir las normas.
- Hacer campaña de socialización y toma de conciencia a los funcionarios encargados de dar respuestas que satisfagan en lo posible la necesidad del ciudadano y que envíen información oportuna y de calidad que permita hacer análisis reales, así como la necesidad de reclasificar las quejas por reclamos cuando sea el caso, para hacer estadísticas comparativas reales
- Gestionar la mejora y/o actualización de la plataforma de atención al ciudadano y el documento compartido Googledocs que sirven de herramienta estadística y de gestión.
- Hacer análisis comparativo de los datos estadísticos del sistema de PQR con los datos del documento Googledocs para evitar diferencias.
- Analizar la viabilidad o el beneficio de medir el impacto en la atención al ciudadano y el nivel de satisfacción de los mismos.
- Determinar los riesgos, establecer controles y hacer seguimiento sobre el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Atentamente,



**VIVIAN ARENAS VILLA**

Jefe (E)

