



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 SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019**

Doctor  
**CARLOS JAVIER PRASCA MUÑOZ**  
Rector

De:  
**OMAR ENRIQUE ALMANZA MARTINEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

*R/IVAR*  
*06-09-19*  
*11:15 AM*

Barranquilla, septiembre de 2019



## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

### 1. JUSTIFICACION

La Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento a las Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el segundo semestre de 2018, en ejercicio legítimo de sus funciones enmarcadas en la Ley 87 de 1993, y en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, contenidas en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

El presente informe contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a la quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad; con el propósito de que sea evaluado el contenido y las propuestas de mejora allí indicadas y se tomen acciones de mejoras con miras a incrementar la calidad del sistema.

Para efectos de seguimiento se procedió a solicitar información a dependencias responsables de los sistemas de atención al ciudadano dispuestos por la entidad, dentro de los cuales se encuentra el sistema de PQR, la ventanilla electrónica, y el sistema Alania, en aras de verificar la oportunidad de respuesta.

Es menester resaltar que, el informe en mención se presenta de manera extemporánea debido al suministro tardío de la información que sirve como soporte para la elaboración del seguimiento correspondiente enmarcado por disposiciones legales.

### 2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a la administración, medición y análisis del sistema de atención al ciudadano de la Universidad, durante el segundo semestre de 2018.

### 3. FUENTES DE INFORMACION

Se tomó como evidencia los informes de análisis de datos y la medición del indicador de cumplimiento del primer y segundo trimestre de 2019.

### 4. BASES LEGALES

- Constitución Política
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 943 de 2014
- Decreto 124 DE 2016

### 5. OBJETIVOS

#### 5.1. GENERALES

Verificar el grado de desempeño del sistema de Atención al ciudadano en la Universidad del Atlántico, así como el cumplimiento a las disposiciones legales, durante el primer semestre del 2019.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

## 5.2. ESPECIFICOS

- medir y analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual
- Verificar los informes y la medición trimestral de cumplimiento en las respuestas oportunas a las PQRSD y hacer un comparativo con los registros del sistema de atención al ciudadano institucional.
- Identificar las acciones correctivas y de mejora para incrementar el nivel de cumplimiento por parte del proceso responsable

## 6. DIAGNOSTICO

La Universidad del Atlántico en cumplimiento a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano, estableció un sistema, que contempló distintos canales de atención, denominado PQR, el cual se constituye como una plataforma donde se recepcionan, remiten y contabilizan las PQRS recibidas y las respondidas en la entidad.

Sin embargo, el referenciado sistema presentó distintas inconsistencias, dado que era una plataforma manual, que almacenaba los registros a través de un documento en Google Docs, el cual, por su naturaleza, es una herramienta susceptible a cambios en la información digitada, imposibilitando garantizar veracidad de los datos, la trazabilidad de los tramites de las distintas PQRSD interpuestas, y no reflejaba la oportunidad de las respuestas.

Por otra parte, control interno en el desarrollo de su deber, contenido en el Art 76 de la Ley 1474 de 2011, evidencio la necesidad de implementar un sistema que garantice la atención al ciudadano, y que genere datos cuantitativos que permitan hacer un análisis real de la satisfacción del ciudadano; puesto que la estadística que sirve como base para la elaboración del presente informe, es susceptible de cambios por parte de los líderes de los procesos al actualizar sus datos, lo que permite que se modifiquen cifras que ya han sido presentadas en informes anteriores y que al momento de generar un nuevo informe se encuentran diferencias en sus contenidos.

En consecuencia, la Universidad del Atlántico en aras de brindar una atención al ciudadano que cumpla con los requisitos legales y técnicos, y en respuesta a las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno, ha dispuesto canales oficiales para la radicación de PQRSD por parte de la comunidad, con el uso de nuevas herramientas tecnológicas que facilitan mejoras en el sistema.

Dentro de los cuales ha dispuesto:

- Sistema Alania
- Plataforma PQR
- Ventanilla Electrónica del sistema de Gestión Documental ORFEO



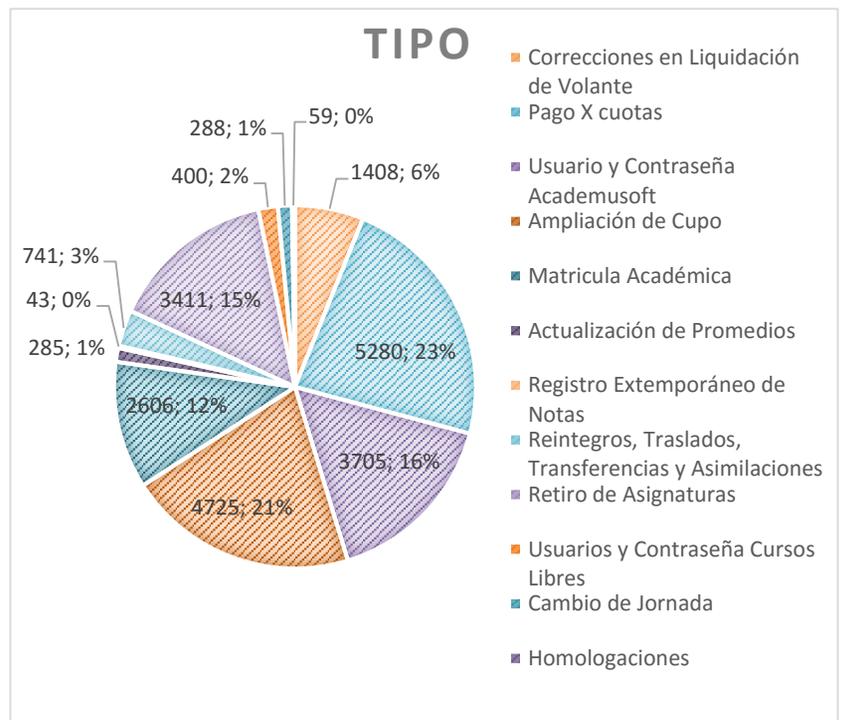
INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

SISTEMA ALANIA



Se constituye como un mecanismo virtual para obtener los requerimientos académicos de los estudiantes que sean competencia del Departamento de Admisiones y Registro Académico (DARA), donde se clasifican las solicitudes por tipos, como se observa a continuación:

Tipo de Solicitud	primer semestre
Correcciones en Liquidación de Volante	1408
Pago X cuotas	5280
Usuario y Contraseña Academusoft	3705
Ampliación de Cupo	4725
Matricula Académica	2606
Actualización de Promedios	285
Registro Extemporáneo de Notas	43
Reintegros, Traslados, Transferencias y Asimilaciones	741
Retiro de Asignaturas	3411
Usuarios y Contraseña Cursos Libres	400
Cambio de Jornada	288
Homologaciones	59
<b>Total</b>	<b>22951</b>



Es importante aclarar que, se integró el sistema Alania dentro de la presente auditoria, toda vez que, es un sistema de atención de tipo requerimientos que se configuran como peticiones, teniendo en cuenta que toda actuación que inicie cualquier Persona ante las autoridades implica el ejercicio de derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

De conformidad con la información suministrada por parte de la Dependencia responsable, podemos evidenciar Durante el primer semestre de la vigencia 2019 se recibieron 22.951 Solicitudes, de las cuales se respondieron oportunamente dentro de los tiempos establecidos 19.138, y se respondieron extemporáneamente 3.813 solicitudes, por lo que el sistema en mención obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 83.67%,

Tipo de Solicitud	Tiempo promedio para respuesta	Primer Semestre Año 2019		
		Contestadas a tiempo	Total Recibidas	% de Cumplimiento
Correcciones en Liquidación de Volante	5	1299	1408	92%
Pago X cuotas	3	5233	5280	99%



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

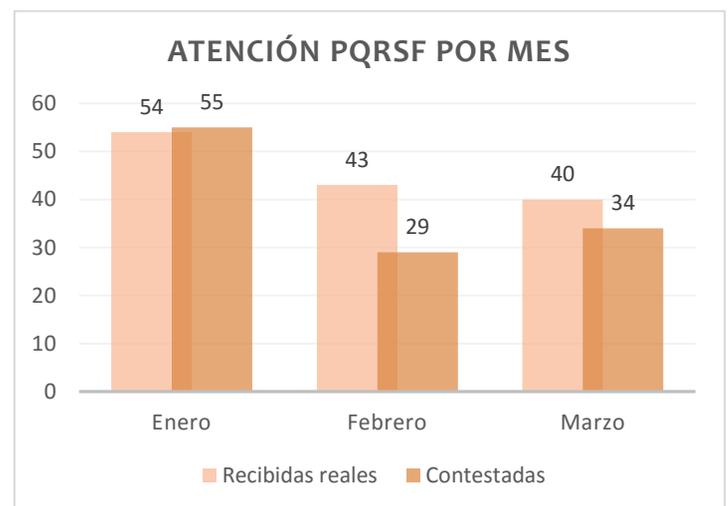
Usuario y Contraseña Academusoft	5	2941	3705	79%
Ampliación de Cupo	6	2987	4725	63%
Matricula Académica	6	1696	2606	65%
Actualización de Promedios	4	275	285	96%
Registro Extemporáneo de Notas	10	43	43	100%
Reintegros, Traslados, Transferencias y Asimilaciones	7	710	741	96%
Retiro de Asignaturas	6	3255	3411	95%
Usuarios y Contraseña Cursos Libres	5	372	400	93%
Cambio de Jornada	10	280	288	97%
Homologaciones	10	47	59	80%

SISTEMA PQR

PRIMER TRIMESTRE

Durante el periodo enero-marzo de 2019 se recibieron en total en la Universidad del Atlántico, 163 PQRSF, de los cuales 25 corresponden a atenciones no tramitados, por la información incompleta de los usuarios, para proceder con la atención, para un total de 137 PQRSF.

PQRSF	Enero	Febrero	Marzo	Total
				Primer Trimestre
Recibidas	62	51	50	163
Atenciones no tramitadas	7	8	10	26
Recibidas reales	54	43	40	137
Contestadas	55	29	34	118
% de cumplimiento	102%	67%	85%	86%



De acuerdo a la información anterior podemos observar que, la plataforma PQR durante el primer trimestre obtuvo un cumplimiento de operación del 86%, lo cual obedece a la respuesta oportuna de 118 PQRSF, de las 137 ingresadas.

No obstante, se evidenció que durante el periodo en mención no se atendieron 19 PQRSF de las recibidas, como también es evidente la incoherencia de la información suministrada correspondiente a la medición del mes de enero, en donde se observa que fueron respondidas 55 PQRSF, de la 54 recibidas en ese mes, como se observa en gráfico anterior.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

En el primer trimestre de 2019 se recibieron y tramitaron **137 PQRSF**, de las cuales el 62% corresponden a reclamos, 15% Felicitaciones, 15% Peticiones, Quejas 7%, Sugerencias 3%.

Donde los temas más relevantes de las distintas PQRS se deben a:



**Peticiones:** Durante el periodo enero-marzo hubo 20 peticiones de las cuales las más representativas fueron 13, y pertenecen al Dpto. Admisiones correspondientes a Volantes de pago, Contact center y volantes de pago de matrícula.

**Quejas:** Se presentaron 7 quejas para el periodo evaluado enero-marzo de 2019, las más representativas que se presentaron fueron retraso en cargue de notas por parte del docente Carlos Lascarro.

**Reclamos:** De un total de 85 reclamos, los reclamos más representativos se presentaron de la siguiente manera: 32 relacionados con Instalación del software Stata e Eviews, 12 por funcionamiento de aire acondicionado e iluminación, 7 por retiro de asignatura y matricula en campus IT. El resto fueron por causas diversas.

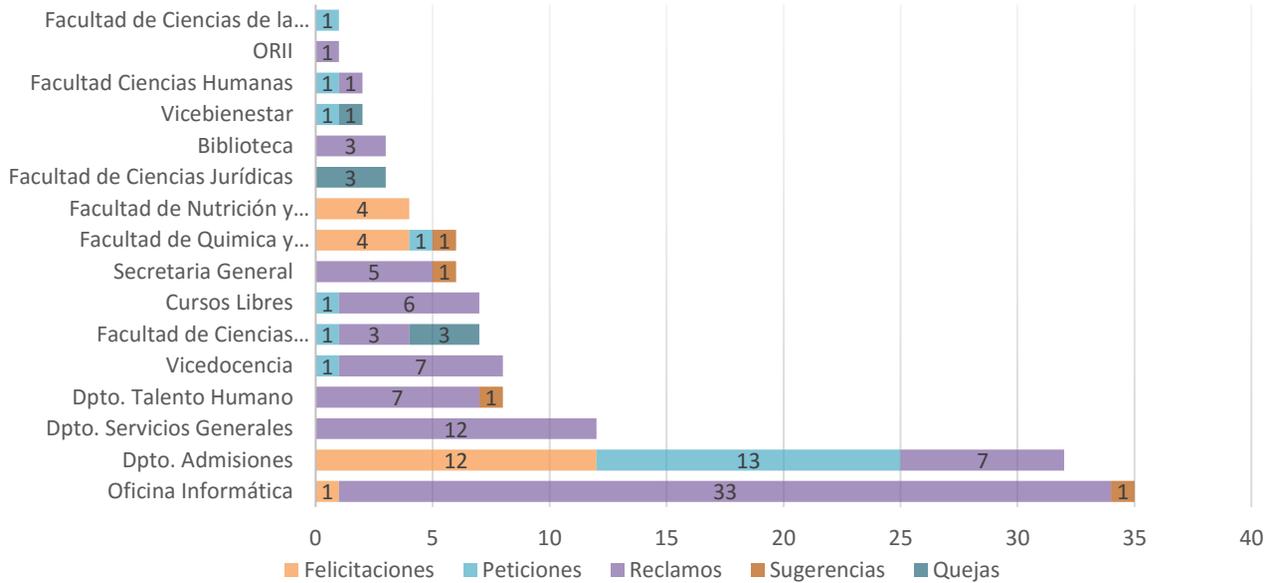
**Sugerencias:** Durante este periodo se presentaron 4 relacionadas con Instalación de pantallas sala de informática bloque D, Versión ingles página Web de la universidad, Continuidad de profesor Carlos Alberto Osorio y tiempo de pago a contratistas.

**Felicitaciones:** Para el período enero-marzo del 2019 se registraron 21 Felicitaciones de las cuales 12 de ellas correspondientes al 57%, fueron dirigidas al Dpto. Admisiones, relativas al buen servicio prestado a través del Contact Center, 4 dirigidas al Profesor Carlos Osorio de la Facultad de Química y Farmacia y 4 Facultad de Nutrición y Dietética por su compromiso con la formación de profesionales integrales.

Por otra parte, se observan las dependencias con mayor número de PQRSF recibidas son: Oficina de Informática 35, Departamento de Admisiones y Registros 32, Departamento de Servicios Generales 12, Departamento de Gestión del Talento Humano 8, y Vice docencia 8.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE PQRSD



VENTANILLA ELECTRONICA

la Ventanilla Electrónica, es un mecanismo para la recepción, registro y atención al ciudadano, en el que se aplican herramientas tecnológicas a fin de mejorar el sistema, garantizar la calidad y oportunidad en la respuesta, en concordancia con las directrices legales en PQRSD.



Esta herramienta fue puesta al servicio de la comunidad el día 02 de abril del presente año, la cual opera desde el Sistema actual de Gestión Documental **ORFEO**, y permite la configuración de los plazos de respuesta y a su vez servirá como un indicador de la gestión de cada dependencia.

Este canal de servicio permite a la entidad y al ciudadano hacer seguimiento y trazabilidad a las PQRSD interpuestas, generando información en tiempo real del estado de cada PQRSD.

A continuación, se observa, el formulario para la radicación de PQRSD, donde los ciudadanos pueden acceder para interponer sus distintas PQRSD, con relación a la entidad.

Recuerde que los campos con un asterisco (\*) son obligatorios. Si puede ingresar la mayor cantidad de datos será mejor para que podamos contactarnos e identificarlo más rápidamente.

INFORMACIÓN GENERAL		USTED ES UN(A): <b>CIUDADANO</b>
Nombre.(*)	Primer Apellido.(*)	Segundo Apellido.
Tipo Identificación. (*)	Número Identificación. (*)	Correo Electrónico. (*)
Dirección de notificación. (*)		Teléfono Fijo. (*)
Internacionalización. (*)		
<b>PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO.</b> Seleccione Tipo PQR.(*)      Digite el texto que resume su solicitud.(*)      Puede anexas un documento. Recomendamos formato multipáginas como tiff o pdf. Tamaño máximo 15M Seleccione <input type="text"/> <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo		
<b>SEGURIDAD</b> Digite el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo. El código es sensible a las mayúsculas y minúsculas.(*)		

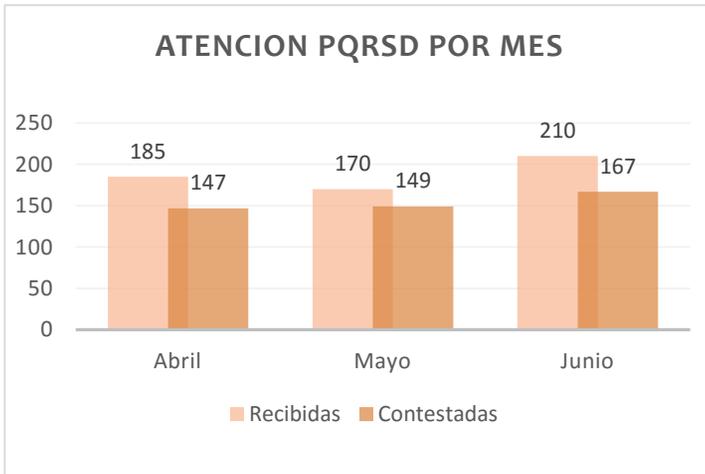
Estimado(a) Usuario(a), categorice su solicitud así:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Durante el periodo comprendido de Abril – junio de 2019, se recibieron a través de ventanilla electrónica **565 PQRSD**, de las cuales se respondieron oportunamente 463, generando un porcentaje de cumplimiento al sistema de 81.9%.

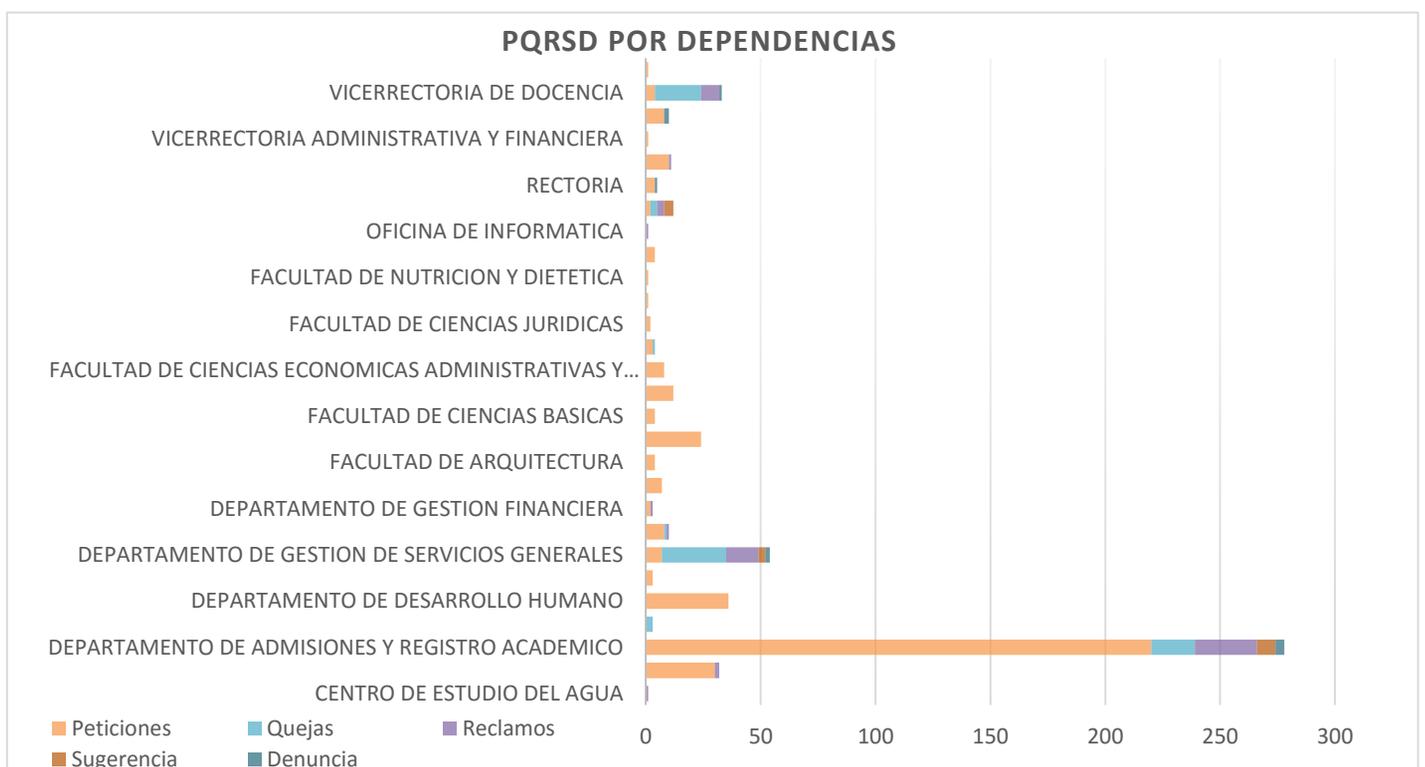


PQRSD	Abril	Mayo	Junio	Total
				Segundo Trimestre
Recibidas	185	170	210	565
Contestadas	147	149	167	463
No Contestadas	38	21	43	102
% de cumplimiento	79.4%	87.6%	79.5%	81.9%

En análisis comparativo, se puede evidenciar la variación incremental significativa en la recepción de PQRSD en el segundo trimestre, reflejando un aumento de 428 PQRS y disminución de la efectividad de la atención.

Por otra parte, de las 565 PQRSD recibidas en el segundo trimestre 75 corresponden a Quejas, 59 Reclamos, 15 Sugerencias, 10 Denuncias, 406 peticiones, siendo **peticiones** el mayor tipo interpuesta.

Cabe resaltar, que pese a la implementación de este nuevo sistema sigue siendo recurrente gran número de PQRSD sin responder, obteniendo en este periodo el total de 102 PQRSD sin atender, de las cuales las dependencias que presentan mayor número son:





INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

6.1 HALLAZGOS

a. MEDICION DEL INDICADOR

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
31/mar./2019	80	86	86	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

de acuerdo al grafico anterior se observa medición del primer trimestre, el cual cumplió con la meta establecida del 80%, sin embargo, hasta la fecha de elaboración de este informe, no registra medición del segundo trimestre de la presente vigencia.

Cabe aclarar que, la medición del indicador consiste en el No. De PQRSD resueltas entre No. De PQRSD recibidas.

En consecuencia, evidenciamos que dicho indicador no mide realmente la efectividad del sistema, ya que no contemplan parámetros como oportunidad o calidad de las respuestas, por lo que es necesario el cambio del actual indicador, en aras de garantizar que el servicio que se presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

b. PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO

En revisión a este ítem, se evidencia que, el procedimiento de atención al ciudadano se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta los cambios implementados respecto al nuevo sistema adoptado como en materia de requisitos legales.

Sin embargo, en reunión realizada el día 22 de agosto de 2019, con funcionarios de la Oficina de Planeación, Gestión Documental y de esta dependencia, se establecieron compromisos por parte de la Oficina de Planeación en conjunto con Gestión Documental para la actualización del procedimiento en mención, donde se documente de carácter explico responsabilidad de recepción como de seguimiento a la respuesta tramitadas en el sistema.

Por otra parte, y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el documento **Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v2**, 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.

c. EVALUACION DEL SISTEMA

Con base en la información suministrada por la dependencia responsable de recibir Las PQRSD en la entidad, actualmente Gestión Documental, se evidencia que hasta la fecha no se pudo verificar la eficiencia del sistema, toda vez que, en las estadísticas remitidas a esta dependencia, no permite realizar un análisis real sobre el cumplimiento de los términos de ley establecidos ni proporciona mecanismos para revisar la



## INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

Pese a lo toma de acciones, el sistema en su primer trimestre de funcionamiento no ha sido efectivo, debido a que se siguen presentando PQRSD sin responder, ya que durante ese periodo se presentaron 121 PQRSD. Por otra parte, en el primer trimestre se denominó PQRSF, y en el segundo trimestre se realizó el cambio a PQRSD, de conformidad con los lineamientos legales.

Adicionalmente se identificó la dualidad por parte de los estudiantes en el uso de los sistemas Alania y Ventanilla Electrónica para la radicación del mismo asunto, lo que implica mayor uso de recursos para la generación de respuestas, por ello, sería conveniente realizar la atención por un solo canal, aspecto que se contempló y esta siendo objeto de estudio por parte de la dependencia Gestión Documental, según lo manifestado en reunión realizada el día 22 de agosto de 2019.

### **d. MEJORA CONTINUA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Universidad en aras de proporcionar mejoras continuas en su sistema de PQRSD, implemento un nuevo canal de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar mayor cobertura, que contempla herramientas tecnológicas que facilitan la gestión y permiten consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su PQRSD; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

La entidad Para fortalecer la eficiencia del sistema, formulo acciones en las que incluyeron socializaciones y capacitación a funcionarios de la entidad sobre la ventanilla electrónica, y del sistema gestión documental ORFEO, desde el cual opera.

De igual manera, se evidencian lineamientos desde la dirección para la aplicación de estas medidas, que incidan en generar mayor compromiso por parte de la comunidad en general.

## **7. CONCLUSIONES**

Se evidencia que durante el primer semestre se recibieron 702 PQRSD, de la cuales se atendieron 581 y se dejaron de responder 121 PQRSD, es decir el sistema de atención al ciudadano tuvo un porcentaje de efectividad del 82,7%.

Por lo anterior, es necesario realizar seguimiento a las dependencias con mayor recepción de PQRSD y las dependencias que con mayor número de PQRSD sin responder, en pro de mejorar su desempeño.

Vale afirmar que durante esta auditoria se evidencian las estrategias de mejoras propuestas por Gestión Documental, como un sistema de alerta respecto al tiempo de respuesta para las PQRSD recibidas, y para efectos de seguimiento, la creación de un usuario a la Oficina de Control Interno que permita revisar en tiempo real, la oportunidad y la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la ventanilla electrónica.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**8. RECOMENDACIONES**

- Llevar a cabo la creación y adopción del procedimiento de atención al ciudadano, donde se definan responsabilidades en el manejo, control y verificación de las PQRSD interpuestas por la comunidad con el fin de cumplir con las normas vigentes.
- adoptar instructivos y/o protocolos de atención que garanticen la adecuada atención de las PQRSD.
- 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.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales
- 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.
- Suministrar oportunamente los requerimientos realizados por la oficina de Control Interno con el fin de realizar la auditoria establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 para no generar hallazgos por parte de los entes de control externos.

**OMAR ENRIQUE ALMANZA MARTINEZ**  
Jefe de Oficina Control Interno

Proyectó: Angje Landinez