



**PROGRAMA  
AUDITORIAS  
INTERNO 2025  
DOCENCIA**

**ANUAL DE  
DE CONTROL** Informe de Auditoría

**Auditoría:**

**Tipo de Auditoría:**

**Proceso**

**Fecha Auditoría:**

**Fecha Informe:**

**Objetivo:**

**Alcance:**

**Responsable de Auditoría:**

Equipo Auditor:

Plantilla	Cargo	Acompañante	Lider
Jose Luis Rodriguez	Profesional Universitario	X	<input type="checkbox"/>
Jonatan Cerra	Ninguno	X	<input type="checkbox"/>
Karol Molina Hans	Ninguno	<input type="checkbox"/>	X

**PERSONAL ENTREVISTADO**

Plantilla	Cargo
Miriam Fontalvo G	Jefe Departamento de Admisiones y Registro

**DOCUMENTACION ANALIZADA**

Normograma Institucional y legal del proceso, ISO 9001:2015, Informes de Gestión. Micrositio web.

**REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES**

**ASPECTOS FAVORABLES**

**PROCESO**

PLANEAR Total: 1

**OBSERVACION**

Planificación, Identificación, análisis y definición de Políticas y Estrategias Institucionales para el procesos del Departamento de Admisiones.

Docencia

El enfoque principal para el desarrollo de la auditoria se basó en la verificación del cumplimiento de las diferentes actividades aprobadas en el plan de auditoría de acuerdo a las fechas estipuladas en el Calendario Académico 2024, en el cual se encuentran detalladas las diferentes actividades con sus fechas de apertura y cierre, las cuales son de conocimiento general para toda la comunidad Universitaria, de tal manera el objetivo final sea garantizar el debido proceso planificado y organizado por el Departamento de Admisiones verificando el cumplimiento de las diferentes actividades de los con los objetivos estratégicos institucionales.

HACER Total: 1

Observaciones: Dentro de las fortalezas identificadas, se pudo evidenciar que el mayor volumen de solicitudes y emisión de certificados se gestionó a través de medios digitales, principalmente mediante el SIAU. Durante 2024, se emitieron 16.305 certificados en línea, lo cual muestra la aplicación de un plan de mejoramiento a la actividad, reduciendo la carga presencial en las oficinas del DAR.

Otro plan de mejora identificado fue la elaboración y difusión de guías paso a paso para la solicitud de certificados, facilitando el uso autónomo por parte de los estudiantes y mejorando la experiencia del usuario. Así mismo medidas de autenticación implementadas como la inclusión de un "Número de Certificado" y un enlace de verificación en línea dentro de los documentos expedidos por el sistema SIAU fortaleciendo la autenticidad y trazabilidad documental.

La comunicación y divulgación externa del servicio de certificación de estudios y títulos por medio de gestión de noticias en medios de comunicación (El Heraldo, abril 23 de 2025), respalda el compromiso institucional con la transparencia y la calidad.

Un plan de mejoramiento activo y aplicado a la actividad de generación de Certificados que se pudo constatar dentro del ejercicio auditor fue la eliminación de la opción “Solicitud de Certificados” por la plataforma externa Al@nia, para mitigar riesgos de falsificación. Esto demuestra una respuesta efectiva a hallazgos previos y aplicación de medidas correctivas.

VERIFICAR Total: 1

Docencia

Observaciones:

- El canal presencial presenta una tasa de satisfacción sobresaliente (99.24%), lo cual evidencia una gestión eficiente y oportuna por parte del personal de atención.

- Los canales virtuales mantienen una satisfacción alta (88%), sin embargo, el porcentaje de casos no resueltos (12%) representa una oportunidad de mejora.
- Las áreas de mayor demanda (matrícula académica, financiera y trámites de grado) requieren priorización en recursos y automatización de procesos para optimizar la capacidad de respuesta.
- Se sugiere fortalecer los mecanismos de seguimiento y trazabilidad de solicitudes en canales virtuales, garantizando retroalimentación oportuna a los usuarios.

ACTUAR Total: 0

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

### PROCESO

PLANEAR Total: 0

HACER Total: 4

### OBSERVACION

Docencia

Inclusión parcial de entes de control, se evidencia participación de la Personería Distrital en algunas actas (junio 2024, noviembre 2014), aunque no se registra asistencia consistente de otras entidades clave (Procuraduría, Contraloría, Defensoría), lo que limita la vigilancia integral.

La reciente incorporación de delegados estudiantiles y docentes (período 2024-1) cumple con los requisitos del Acuerdo Superior #000001 (2018). Esto fortalece la legitimidad del proceso.

Los cupos ofertados y reasignados para los períodos 2024-2 y 2025-1 se ajustaron a los criterios establecidos, según muestra aleatoriedad y según actas del DAR.

La gran cantidad de tutelas (60) para Medicina 2025-1 e intervenciones jurídicas indican una percepción de falta de equidad, especialmente por cómo se aplicó la estratificación de aspirantes según el IPM municipal (no SISBEN ni zona de residencia).

Bienvenida incorporación ampliada de entes de control (Contraloría, Defensoría, Procuraduría) a partir del acta del 27 de mayo de 2025, que mejora vigilancia y percepción pública del proceso.

Docencia

Según lo verificado en el proceso de auditoría, el mayor porcentaje de ingreso de notas extemporáneas, 723 estudiantes en 226 planillas durante junio-diciembre de 2024 representa un porcentaje significativo de notas extemporáneas o corregidas, la mayoría debido a errores de digitación o casillas dejadas en cero, correspondiente a las correcciones y digitaciones de notas extemporáneas, aprobadas finalmente por el Consejo Académico.

Dentro de la información suministrada es importante enfocar la concentración mayor en aquellos programas con mayor reporte, siete (7) programas acumulan más del 80%.

de las notas extemporáneas (tabla 4), lo cual sugiere debilidades en identificación y seguimiento por facultad. Por lo que es necesario ir apuntando paulatinamente a los motivos más recurrentes y detectar los problemas que conllevan a la generación de los errores o desconocimiento por parte de docentes referente a los tiempos establecidos en el Calendario Académico, para el registro de las notas en el SIAU.

Para el periodo auditado 2024-1 se observa que el programa que presenta mayor afectación en reporte de notas extemporáneas es el programa de Licenciatura en Español y Literatura. Otros programas con afectación en reporte de notas extemporáneas son el Programa de Administración, Arquitectura, Contaduría y Biología, Física, Derecho y Nutrición.

Según lo verificado en el proceso de auditoría se pudo identificar las siguientes fortalezas:

- Documentación actualizada: El instructivo de Gestión de Grados (DOC-DO-007) se encuentra actualizado con fecha del 22 de julio de 2025 y disponible para consulta, alineado con la normativa institucional y legal vigente.
- Digitalización del proceso: El trámite de inscripción al proceso de grado se realiza de forma completamente en línea a través del sistema SIAU (Campus IT), lo que mejora la trazabilidad, eficiencia operativa y reduce el margen de error.
- Transparencia informativa: Se evidenció que el micrositio del DAR contiene información clara, organizada por etapas del proceso, disponible para consulta general.
- Material de apoyo: Se publican guías ilustrativas que permiten al aspirante comprender cada fase del proceso, favoreciendo el cumplimiento de los requisitos.
- Cumplimiento del cronograma institucional: El DAR publica el listado de aspirantes admitidos al grado conforme a lo estipulado en el calendario institucional.

Sistema Alania:

Si bien es cierto que este aplicativo fue creado de manera especial para la eficiencia de los procesos del Departamento de Admisiones y Registro Académico, facilitando la atención al usuario, es real que es necesario desarrollar una nueva plataforma con la identidad institucional que contemple las directrices sobre el uso del imagotipo, colores corporativos, tipografía. Es importante que la comunidad en general identifique visualmente la identidad de la Institución la cual debe ser coherente y reconocible en todos los contextos, reflejando excelencia, compromiso y credibilidad, de acuerdo al Manual de Identidad de la Universidad del Atlántico, adoptado en la Resolución No. 001536 del 17 de junio de 2024.

Docencia

Docencia

VERIFICAR Total: 2

Docencia

Recomendaciones y Oportunidades de Mejora:

1. Fortalecer el análisis predictivo de demanda académica

para ajustar cupos y evitar subutilización.

2. Implementar controles automáticos de seguimiento en el sistema académico para detectar reasignaciones repetitivas.
4. Consolidar un tablero de control con indicadores de eficiencia y cumplimiento por facultad.
5. Realizar auditorías trimestrales de validación de datos y trazabilidad de cupos, inscritos y matrículas.

Control de beneficios a estudiantes:

Recomendación: Evaluar el impacto de la disminución en la representación institucional en eventos culturales y deportivos, y considerar la posibilidad de reasignar recursos para mantener la participación en actividades de proyección institucional.

Convenios Especiales:

Se observa la desaparición o reducción significativa de beneficios asociados a convenios como “2 Hermanos”, “Combarranquilla”, “Comfamiliar”, “Estudiantes de intercambio” (de 6 a 3 beneficiarios) y los “Convenios Afrocolombianos”, los cuales no presentan discriminación por año.

Observación: La falta de continuidad o registro detallado de estos convenios puede afectar la trazabilidad de los beneficios y la transparencia de los procesos.

Recomendación: Actualizar la base de datos de convenios activos, asegurando que todos cuenten con soporte documental, cronogramas de ejecución y reportes de impacto.

Docencia

ACTUAR Total: 1

Docencia

Recomendaciones:

- Implementar alertas automáticas en el sistema de gestión de PQRSF para identificar solicitudes próximas a vencer, permitiendo una acción preventiva antes de incumplir los plazos establecidos.
- Desarrollar capacitaciones periódicas al personal del DARA en gestión del servicio al ciudadano, atención oportuna y comunicación efectiva, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción del usuario.
- Realizar un estudio detallado de los 676 casos fuera de tiempo, identificando causas comunes (sobrecarga operativa, fallas tecnológicas, ausencia de responsables, etc.) y establecer planes de mejora específicos.
- Fortalecer las herramientas digitales institucionales (portal web, formularios en línea y call center) para que los usuarios puedan realizar consultas y trámites básicos sin intervención directa del personal, reduciendo la carga operativa.
- Incluir indicadores de satisfacción del usuario y calidad de la respuesta, que permitan evaluar no solo la

oportunidad, sino también la pertinencia y claridad de la información entregada.

- Aprovechar las felicitaciones y comentarios positivos recibidos para reconocer públicamente las buenas prácticas de servicio y fortalecer la motivación del equipo.

## CONCLUSIONES

Se cumplió el objetivo de la auditoria de realizar la evaluación de la información suministrada por el DAR y muestras seleccionadas que forman parte del proceso del Departamento de Admisiones, encontrando aspectos positivos y recomendaciones que han sido descritas en el presente informe y que han sido notificadas al responsable del proceso en una entrega parcial y una entrega final al cierre de la auditoria.

De acuerdo con el resultado de este ejercicio de auditoria se contempla hacer el seguimiento de las observaciones realizadas en la próxima vigencia y continuar con la extensión del universo auditável desde las facultades.

Es importante anotar que muchas de las observaciones y recomendaciones dadas en este informe, han sido revisadas y adoptadas por el proceso a través de un plan de mejoramiento con avances en su implementación. El seguimiento de estas actividades se realizará en la auditoria de control de la próxima vigencia.

## ANEXOS LISTA(S) DE CHEQUEO

Registros(3)

Nombre	Tamaño	Fecha	Responsable
Acta reunión apertura auditoría DARA	de 649 KB	27/Mar./2025 03:13i:00	Karol Molina Hans
Control Asistencia Reunión apertura Admisiones	de 261 KB	27/Mar./2025 11:17i:00	Karol Molina Hans
Plan Auditoria aprobado DARA	de 82 KB	27/Mar./2025 11:12i:00	Karol Molina Hans

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

## Registros(1)

Nombre	Tamaño	Fecha de impresión	Responsable
 Informe final de auditoría de control detallado al proceso del Departamento de Admisiones.	473 KB	20/Nov./2025 03:41:00	Karol Molina Hans