

Medellín, 24 de septiembre de 2020

Doctora
CLEMENCIA URIBE RESTREPO
Secretaría General
Universidad de Antioquia

Asunto: Auditoría Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias S1 AUDO-0005-2020.

Respetada Doctora Clemencia:

La Oficina de Auditoría Institucional, en desarrollo de su plan de trabajo, evaluó el cumplimiento de las disposiciones legales internas y externas, para el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre de 2020, según los objetivos y alcance establecidos para la auditoría propuesta. Los resultados se exponen en el presente informe que comprende: objetivo, alcance, antecedentes, actividades desarrolladas, riesgos inherentes, observaciones y recomendaciones orientadas al mejoramiento del proceso.

En consideración con lo expuesto, adjunto encontrará archivo en Excel con la plantilla del plan de mejoramiento propuesto para cada observación; donde se solicita diligenciar la adopción de la recomendación planteada o reformular la acción de mejora considerada por el proceso, determinar el responsable y el periodo estimado de ejecución. Una vez diligenciado se solicita remitir al email auditoriainstitucional@udea.edu.co, para su formalización, en los próximos **cinco días hábiles**. Es importante tener presente que, una vez formalizado el Plan de Mejoramiento, será objeto de seguimiento y evaluación para determinar la efectividad en su implementación, y de ser necesario realizar los ajustes requeridos en procura del fortalecimiento del proceso.

Al respecto, es importante considerar que el informe fue socializado con el Sr. Hugo Mauricio Orrego Vargas, profesional adscrito a la Secretaría General, el día jueves 24 de septiembre del presente año.

Finalmente, conviene precisar que los procedimientos de auditoría se realizaron sobre la base de pruebas selectivas, por tanto, no se logran identificar todas las desviaciones de control de la población, sino solamente aquellas presentes dentro de la muestra evaluada.

Quedamos atentos para resolver cualquier inquietud o ampliar información relacionada con el presente informe.

LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
Directora de Auditoría Institucional

Auditó: Juliana Escobar Palacio

Copia: Dr. John Jairo Arboleda Céspedes, Rector.
Sr. Hugo Mauricio Orrego Vargas, Atención al Ciudadano.

**Auditoría Sistema de PQRS S1-2020
Oficina de Auditoría Institucional**

1. Objetivos:

General:

- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales internas y externas, para el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia, mediante la verificación de normas y procedimientos.

Específicos:

- Verificar la oportunidad para dar respuesta a las PQRS.
- Validar el efectivo suministro de respuestas de fondo por parte de los responsables del proceso.
- Verificar el nivel de satisfacción del ciudadano con la respuesta obtenida.
- Validar la ejecución de los planes de acción de auditorías anteriores.

2. Alcance: Primer semestre del año 2020.

3. Antecedentes: la Oficina de Auditoría institucional ha emitido los siguientes informes obligatorios correspondientes, con sus respectivas recomendaciones

- OAI-11210001-034 IA_008: Informe de revisión PQRS semestre 2018-2
- 11210001-0062-2019: Informe de Auditoría PQRS 2019-1
- 11210001-0011-2020: Informe de Revisión PQRS semestre 2019-2

4. Normativa: La normatividad con mayor relevancia y asociación al proceso objeto de evaluación, es:

Marco Externo:

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Artículo 23, 74 y 209.
- DECRETO NO 2232 DE 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos.
- LEY 1437 DE 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



- LEY 1474 DE 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- DECRETO LEY 019 DE 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública – Anti- trámites.
- DECRETO 2641 DE 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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.
- DECRETO 103 DE 2015: Por el cual se reglamenta la Ley de Transparencia y Acceso a la información.
- LEY 1755 DE 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Regulación Interna:

- RESOLUCIÓN RECTORAL 37421 DE 2013: Por el cual se crea el equipo de atención al ciudadano y se adopta el manual de políticas y procedimientos.
- RESOLUCIÓN 46884 DE 2020: Por la cual se sustituyen las resoluciones rectorales 46852 del 17 de marzo de 2020, la 46878 del 20 de marzo de 2020 y la 46882 del 25 de marzo de 2020.
- CIRCULAR DE RECTORÍA 1000-001 DE 2012: Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

5. Procedimientos de Auditoría: la evaluación comprendió los procedimientos y técnicas de auditoría:

- Se realizaron reuniones y entrevistas con los funcionarios dueños del proceso.
- Se validó la existencia de controles generales del proceso.
- Se validó la normatividad interna y los procedimientos establecidos, para el sistema de PQRS.
- Se verificó el cumplimiento del Sistema de PQRS. Se estableció un muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95%.
- Se validó la ejecución de planes de acción de auditorías anteriores.



6. Riesgos Inherentes:

- Tutelas en contra de la Universidad.
- Mala reputación.
- Inicio de actuaciones disciplinarias a servidores públicos.

7. Resultados Obtenidos: a continuación, se describen los resultados obtenidos en la evaluación efectuada, conforme al alcance de la auditoría realizada:

7.1 Resultados de Conformidad:

- Suministro de respuestas de fondo por parte de los responsables del proceso.
- Con relación al nivel de satisfacción del ciudadano con la respuesta obtenida, un alto porcentaje de los encuestados considera que la accesibilidad al canal de atención de la Universidad de Antioquia es muy fácil, que el tiempo de respuesta a su solicitud fue rápido, que la concordancia entre la solicitud presentada y la respuesta ofrecida fue muy concordante y que el lenguaje usado en la respuesta fue comprensible.
- Ejecución de los planes de acción de auditorías anteriores.

7.2 Resultados de No Conformidad:

7.2.1. Falta de oportunidad para dar respuesta a las PQRS registradas en el Sistema de Atención al Ciudadano.

Luego de realizar un filtro a las PQRS registradas en el Sistema de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2020, esto es, del 1 de enero al 31 de junio, el sistema determinó que se había registrado 2.650 PQRS. Para la revisión, se extrajo una muestra de 131 PQRS, sobre la cual se evaluó la oportunidad para dar respuesta según los términos establecidos en la normatividad, que son los que tiene parametrizados el sistema y se observó lo siguiente:

Oportunidad de la Respuesta	# de PQRS	%
PQRS con respuesta oportuna	125	95,40%
PQRS sin respuesta oportuna	6	4,60%
Total	131	100%



DEPENDENCIA	Cantidad
Administrador	2
Medicina	1
División De Talento Humano	1
Ciencias Sociales Y Humanas	1
Dirección De Posgrados	1
Total	6

Ver Detalle Anexo 1

Causa: Vencimiento de términos.

Consecuencia: Incumplimiento de normativa interna y externa.

Referente de Control: Constitución Política de Colombia: Artículo 23, 74 y 209, Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resolución Rectoral 37421 de 2013: Por el cual se crea el equipo de atención al ciudadano y se adopta el manual de políticas y procedimientos, Resolución 46884 de 2020: Por la cual se sustituyen las resoluciones rectorales 46852 del 17 de marzo de 2020, la 46878 del 20 de marzo de 2020 y la 46882 del 25 de marzo de 2020.

Recomendación: En aras del fortalecimiento institucional y de las buenas prácticas, se recomienda a la Secretaría General, requerir a los encargados del proceso en las 5 dependencias que no respondieron oportunamente las PQRS, para que den cuenta del incumplimiento.

Cordialmente,

LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA

Directora Auditoría Institucional

Auditó: Juliana Escobar Palacio

Copia: Dr. John Jairo Arboleda Céspedes, Rector.
Sr. Hugo Mauricio Orrego Vargas, Atención al Ciudadano.



Anexo 1

Radicado	Tipo De Caso	Tema	Dependencia	Estado	Cumple Términos	Oportunidad
131658	Petición	Académico: Novedades Y Tramites Académicos	Administrador	Asignado	NO	Sin respuesta. Venció el 06/03/2020
136121	Petición	Académico: Posgrados	Medicina	Asignado	NO	Sin respuesta, Venció el 09/06/2020
137093	Queja	Administrativo: Seguridad Y Salud En El Trabajo	División De Talento Humano	En Trámite	NO	Sin respuesta. Venció el 27/05/2020
144709	Petición de Documento	Académico: Practicas Académicas	Ciencias Sociales Y Humanas	Asignado	NO	Sin respuesta. Venció el 02/06/2020
148480	Petición	/	Administrador	Asignado	NO	Sin respuesta. Venció el 14/07/2020
149298	Petición	Académico: Posgrados	Dirección De Posgrados	Asignado	NO	Sin respuesta. Venció 21/07/2020