11210001-0062-2019

Medellín, 20 de septiembre de 2019

Doctor
JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES
Rector
Universidad de Antioquia
Medellín, Antioquia

Asunto: Informe de Revisión PQRS semestre 2019-1

Respetado doctor Arboleda:

En cumplimiento con el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, la Oficina de Auditoría Institucional, verificó la información diligenciada en el aplicativo de atención al ciudadano, en consistencia con el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC; se presenta a la Alta Dirección con el fin de solicitar su apoyo para ejecutar las acciones de mejora pertinentes en procura del mejoramiento del proceso y cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se presenta el informe correspondiente, el cual contiene: objetivo, alcance, normatividad, actividades realizadas, y resultados obtenidos; los cuales describen los resultados alcanzados en: seguimiento de planes de mejoramiento y análisis actual, incluyendo observaciones y recomendaciones orientadas al mejoramiento del proceso.

Al respecto, es importante considerar que el informe fue socializado con el coordinador del proceso de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, el día 20 de septiembre y los comentarios realizados fueron incorporados en el presente informe.

Finalmente, se adjunta archivo en Excel con la plantilla del plan de mejoramiento propuesto para cada observación; en éste se solicita diligenciar la adopción de la recomendación planteada o reformular la acción de mejora considerada por el proceso, determinar el responsable de la acción y el periodo en el cual se ejecutaría. Una vez diligenciado se solicita remitido al email auditoriainstitucional@udea.edu.co, para su formalización, en los próximos **cinco días hábiles.**

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

LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
Directora de Auditoría Institucional

Elaboró: Yesica Velásquez

Anexo: 2 (12 hojas, 1 archivo Excel

Copia: Doctora Clemencia Uribe Restrepo, Secretaria General
Doctor Jaime Ignacio Montoya Giraldo, Dirección de Desarrollo Institucional
Profesional Hugo Mauricio Orrego Vargas, Atención al Ciudadano
Profesional Jaime Portocarrero-Interventor contrato Tigo-Une

Informe PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) Semestre 2019-1

1. *Objetivo*

Evaluar el correcto cumplimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante la verificación de las normas, procedimientos y acciones de mejora

2. *Alcance*

Realizar evaluación y seguimiento de las actividades lideradas por la Secretaria General a través de la Coordinación de Atención al Ciudadano en cuanto al Sistema Atención al Ciudadano durante el semestre 2019-1 referente a:

- *Estado Actual del sistema de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)*
- *Verificación de la oportunidad y las respuestas de fondo suministradas por los responsables del proceso*
- *Nivel de satisfacción del ciudadano con la respuesta obtenida*
- *Estado Actual del Call Center*
- *Seguimiento a los planes de mejoramiento de auditorías anteriores.*

3. *Normatividad*

- *Artículo 23, 74 y 209 de la Constitución Política de Colombia*
- *Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición.*
- *Ley 1474 del 12 de julio 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 enero 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 No 2232 del 18 de diciembre 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; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

- *Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.*

- *Resolución Rectoral 37421 de junio 27 de 2013. Por el cual se crea el equipo de atención al ciudadano y se adopta el manual de políticas y procedimientos.*

- *Ley 1712 del 6 de marzo del 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.*

- *Circular de Rectoría 1000-001 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.*

4. Metodología

- Verificar la normativa y los procedimientos establecidos, en relación con la atención de las PQRS instauradas por los usuarios.

- Constatar el estado actual de los trámites a las PQRS y atención al ciudadano de acuerdo con la información de la Secretaría General y realizar su análisis.

- Verificar que las respuestas a las PQRS sean de fondo, estableciéndose un muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95%

- Revisar la oportunidad de la respuesta a las PQRS con base en la información obtenida por la Oficina, a través del aplicativo.

- Revisar el estado actual de las acciones de mejoramiento planteadas en auditorías anteriores.

5. Riesgos Relacionados

- ❖ Riesgo Legal
- ❖ Riesgo Reputacional

6. Resultados Obtenidos

6.1. Comportamiento Histórico

Se presenta una trazabilidad histórica de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas o felicitaciones de los últimos 4 semestres, tomando como referencia los informes presentados por la Secretaria General y el aplicativo de Atención al Ciudadano

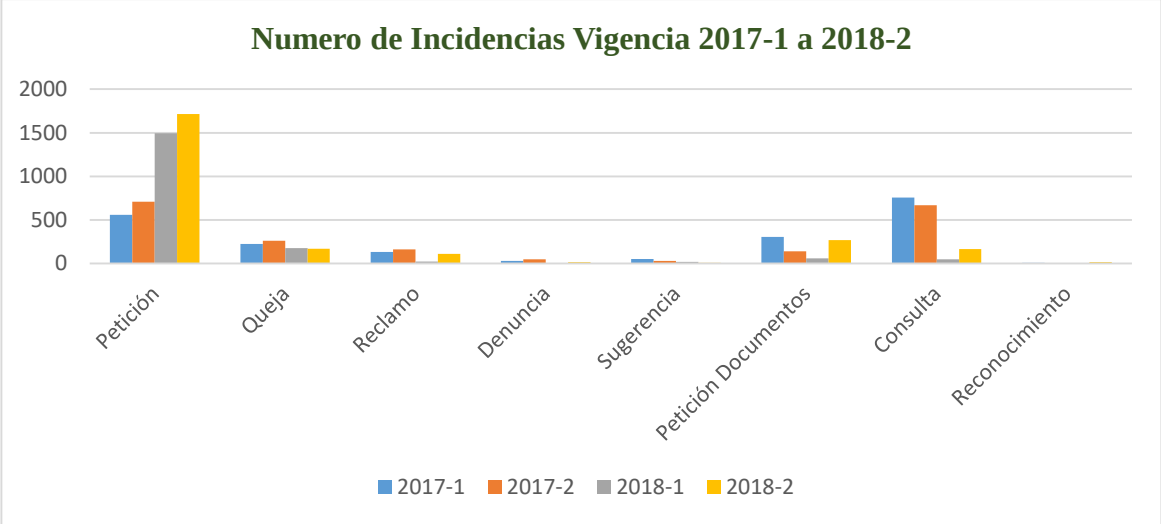
	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	Total
Petición	560	708	1495	1717	4480
Queja	224	261	178	171	834
Reclamo	135	161	23	111	430

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	Total
Denuncia	32	50	6	17	105
Sugerencia	52	32	18	10	112
Petición Documentos	304	142	61	269	776
Consulta	759	668	47	166	1640
Reconocimiento	7	5	4	14	30

Fuente: Construcción propia basados en informes Secretaria General:
Informe tercer trimestre julio-septiembre 2017
Informe cuarto trimestre octubre-diciembre 2017
Informe primer trimestre enero-marzo 2017
Informe segundo trimestre abril-junio 2017
Aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia

Grafico 1. Número de incidencias Vigencia 2017-1 a 2018-2



Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Como se evidencia, se presenta una tendencia ascendente, principalmente en las peticiones, que representa un 53%, seguido de las consultas y quejas con un 20% y 10% respectivamente

6.2. Resultado Auditoría Actual

6.2.1 Aplicativo PQRS

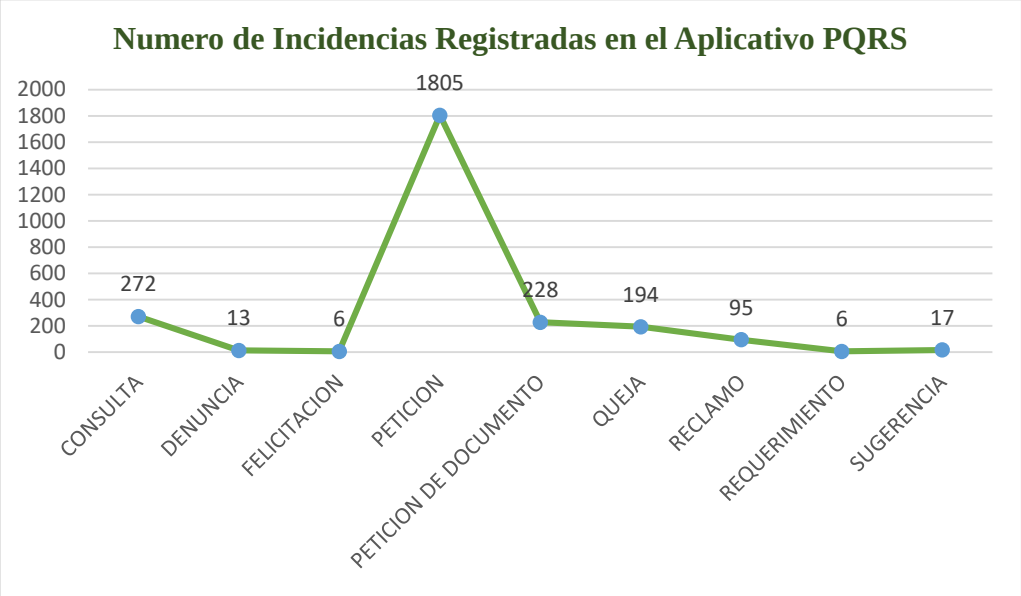
En el primer semestre de 2019 se registraron 2636 incidencias en el sistema de PQRS, las cuales tienen las siguientes clasificaciones por tema

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

	ABIERTO		CERRADO		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE			
CONSULTA	2	2	265	3	272	10,32%	98,16%
DENUNCIA	0	1	10	2	13	0,49%	76,92%
FELICITACION	0	0	6	0	6	0,23%	100,%
PETICION	0	7	1754	44	1805	68,47%	97,17%
PETICION DE DOCUMENTO	0	2	220	6	228	8,65%	96,49%
QUEJA	0	3	179	12	194	7,36%	92,27%
RECLAMO	0	0	94	1	95	3,6%	98,95%
REQUERIMIENTO	0	0	4	2	6	0,23%	66,67%
SUGERENCIA	0	2	15	0	17	0,64%	88,24%
TOTAL					2636	100%	

Fuente: Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Grafico 2. Número de Incidencias registradas en el aplicativo de PQRS



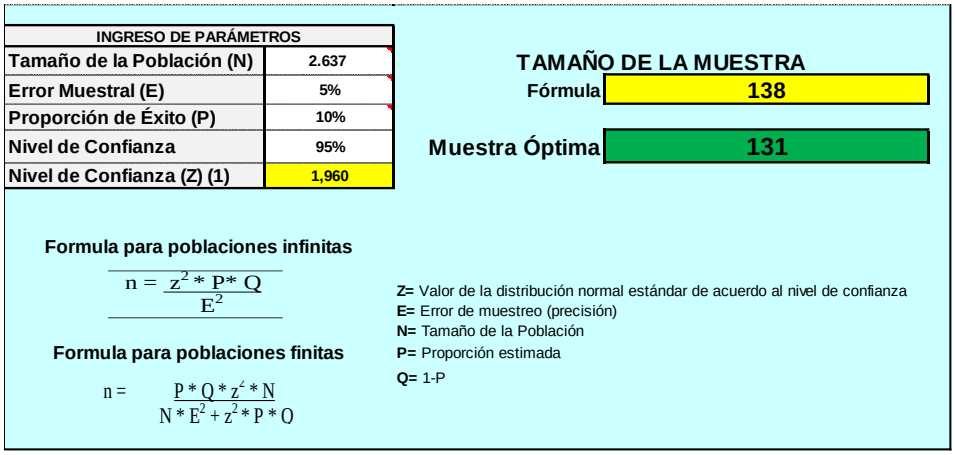
Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Como se observa, se presentan un gran número de solicitudes con respecto a peticiones, consultas y peticiones de documentos

❖ *Respuestas de Fondo de la PQRS*

Con el fin de determinar si se resolvió de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado se realizó un muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95%, que arrojó como muestra óptima 131 incidencias.

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia



INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	2.637
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula: 138

Muestra Óptima: 131

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

El artículo 13 de la ley 1437 de 2011 manifiesta "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución* ***completa y de fondo*** *sobre la misma"* (Negrita y subrayas fuera del texto)

Es obligación de las dependencias académico- administrativas recibir, tramitar, responder todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, requerimiento, sugerencias o felicitaciones que le sean asignadas.

Conforme a la verificación realizada a las 131 incidencias, se evidenció que en 130 casos que corresponde al 99%, se suministró una respuesta de fondo al usuario, mientras que un (1) caso, que representa el 1%, no se brindó al usuario una respuesta de fondo, conforme a los términos establecidos en la constitución política, la ley y la jurisprudencia que regula el derecho fundamental de petición

RADICADO	TIPO	RESUMEN SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD	OBSERVACIONES
104242	Petición	"*estoy intentando inscribirme como aspirante nuevo de pregrado ya tengo la consignación, pero la plataforma me pide la institución donde me gradué de bachiller y apenas doy clic en buscar no me deja pasar*"	*"Para descargar la credencial es del 22 al 29 mayo de 2019 los pasos para descargar la credencial son:1. Ingresar al portal universitario: http://www.udea.edu.co 2. Seguir la ruta: Estudiar en la UdeA >Pregrado> Proceso de admisión > Pago e inscripción 3. Consulte su credencial 4. Escribir su número de documento de identidad 5. Descargas la credencial En el momento de consultar la credencial en ella te aparece el día y lugar para presentar el examen de admisión".*	El usuario reportaba un error en plataforma al momento de ingresar la institución donde culmino el bachillerato, les respondieron los pasos para descargar la credencial.

Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

Es importante que el gestor verifique que las respuestas otorgadas a los usuarios correspondan realmente a la solicitud realizada.

❖ *Oportunidad de Respuestas de la PQRS*

Como se ha manifestado anteriormente, el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, establece que la respuesta a la solicitud debe obtener pronta resolución completa y de fondo.
El artículo 14 ibídem, establece los términos para resolver las diferentes peticiones "*toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (..) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción (…) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."*

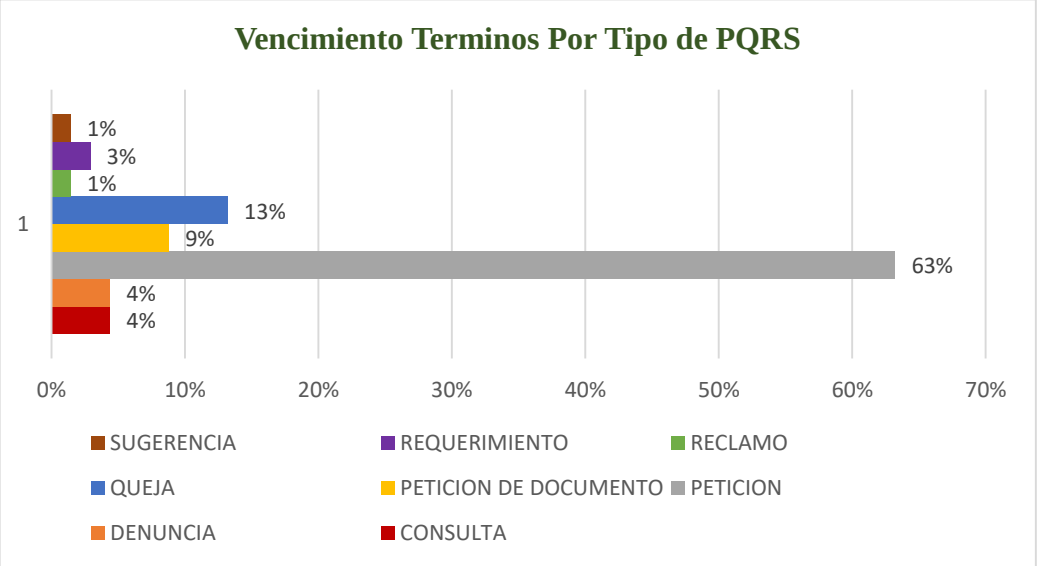
Para la revisión de la oportunidad de las respuestas, se generó un reporte en el sistema de atención al ciudadano correspondiente al semestre 2019-1, que arrojó, de 2637 incidencias, donde 72 correspondiente al 3% del total, no cumplieron con los términos establecidos por la normatividad en cuanto a obtener pronta resolución.
Sin embargo, dicha información se verificó realizando un estudio minucioso de las 72 incidencias y se encontró que 67 incidencias incumplían con la normatividad.
Esta diferencia se debe a que en muchas ocasiones a las dependencias se les olvida cambiar el estado del caso a CERRADO al momento de suministrar la respuesta o las dependencias realiza una proyección de respuesta que posteriormente es adecuada por la Coordinación de Atención al Ciudadano, aumentando así el tiempo de obtención de respuesta al ciudadano

Tipo Caso	Numero Caso Con Vencimiento Termino	Porcentaje De Incumplimiento
Consulta	3	4%
Denuncia	3	4%
Petición	43	63%
Petición De Documento	6	9%
Queja	9	13%
Reclamo	1	1%
Requerimiento	2	3%
Sugerencia	1	1%

Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

Grafico 3. Vencimiento de términos por tipo de PQRS

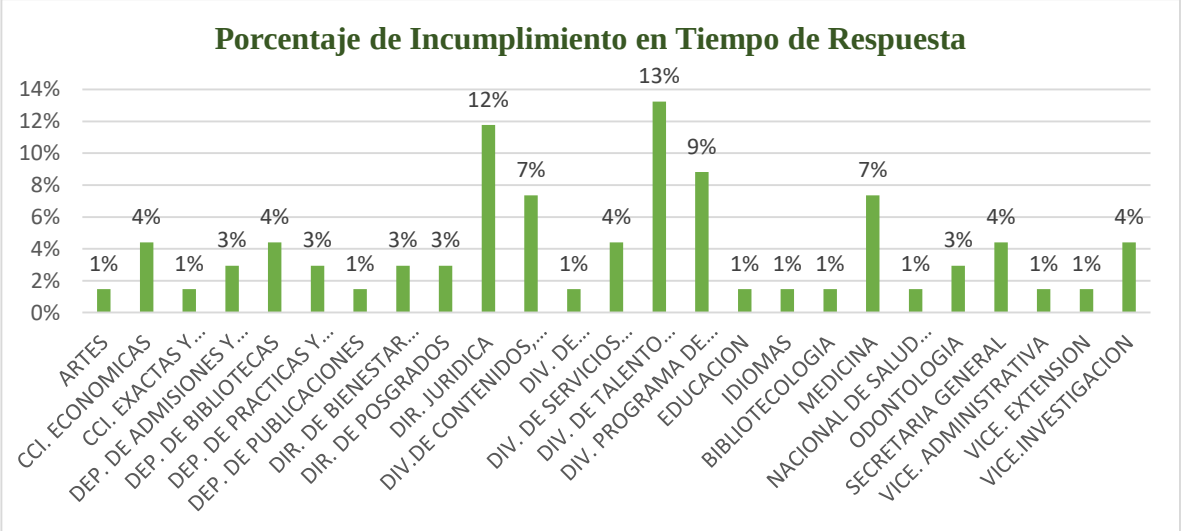


Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

El mayor porcentaje de vencimientos de términos en las incidencias corresponde a las peticiones, queja y petición de documentos, teniendo sentido puesto que la petición y petición de documentos fueron el mayor número de solicitudes que se presentaron en el primer semestre de 2019.

Dependencias con mayor Índice de incumplimiento en los tiempos de respuesta

Grafico 4. Porcentaje de Incumplimiento en Tiempo de Respuesta



Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

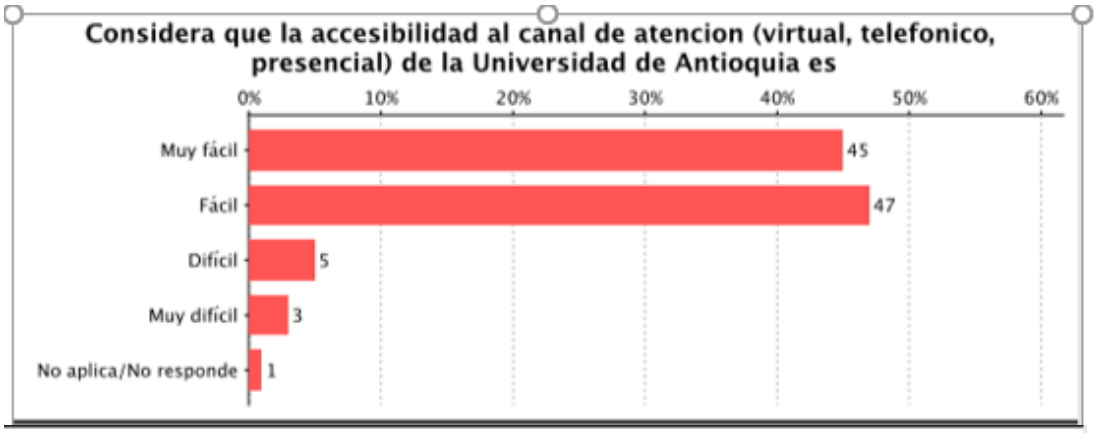
Al respecto se concluye, que las dependencias que presentaron mayor nivel de incumplimiento superior al 10% en tiempos de respuesta a las incidencias reportadas, en el primer semestre de 2019, corresponden a:

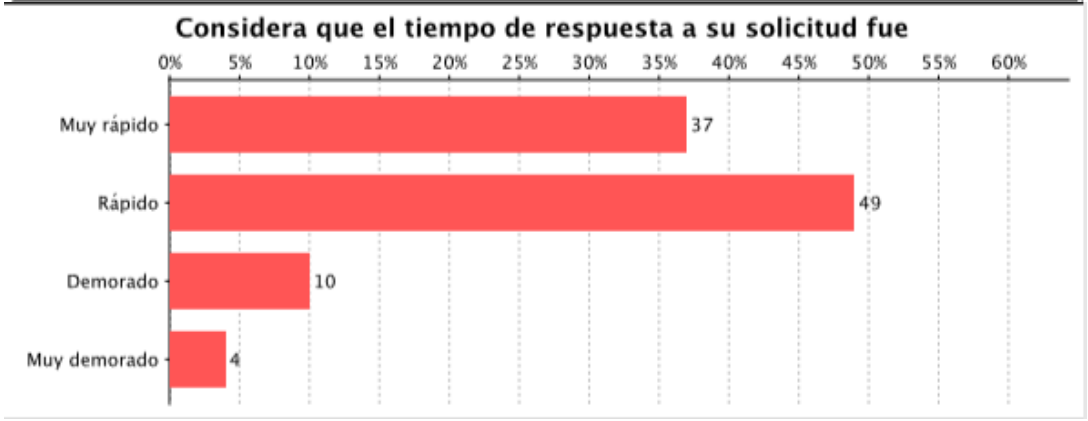
- División de Talento Humano
- Dirección Jurídica

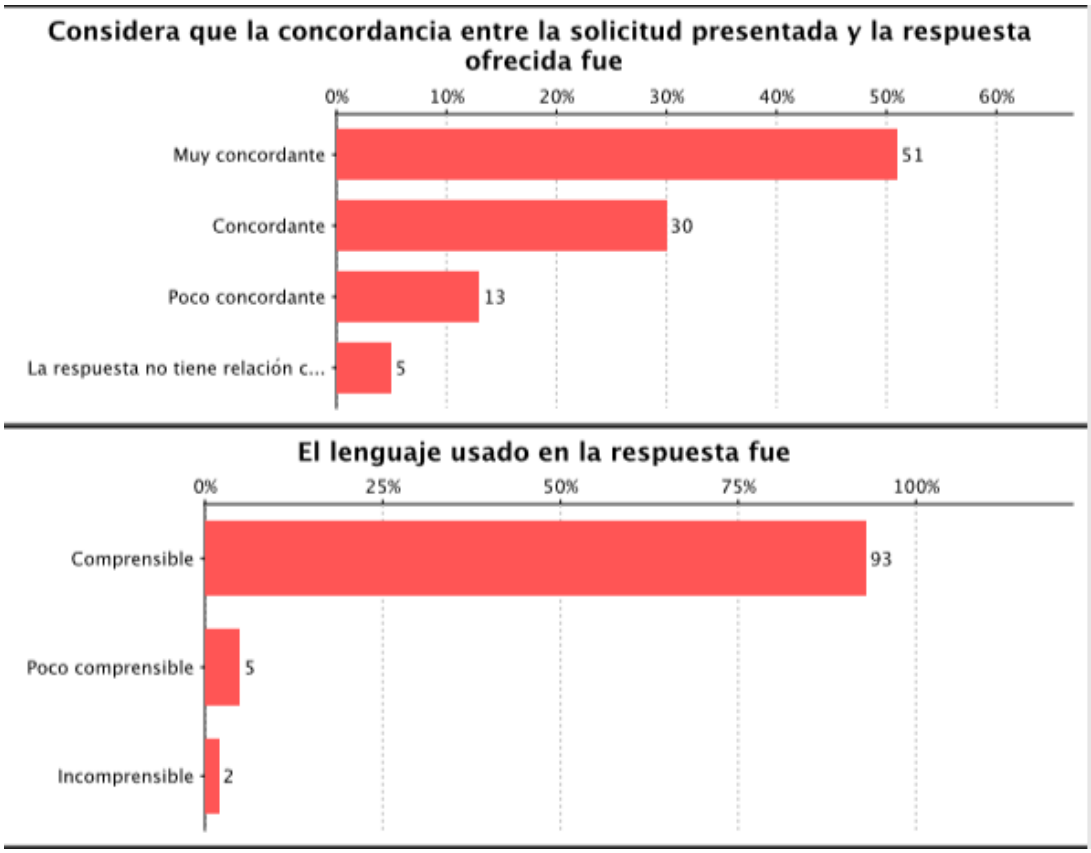
❖ *Nivel de Satisfacción con Respuestas de PQRS*

Con el propósito de conocer la percepción del usuario, con respeto a la respuesta suministrada por las dependencias de la Universidad y sobre la accesibilidad al canal de atención, se solicita al ciudadano que radica la PQRS, diligenciar una encuesta con el fin de calificar el servicio prestado.

De las 2637 incidencias registradas en el canal de atención al ciudadano, para el primer semestre de 2019, solo 100 usuario que corresponde al 4% diligenciaron la encuesta







Fuente: Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

Al ingresar en las gráficas el detalle presenta inconsistencias, es decir el valor reflejado de número de personas que respondieron la encuesta no corresponde con el informe generado por el aplicativo.

6.2.2 Call Center

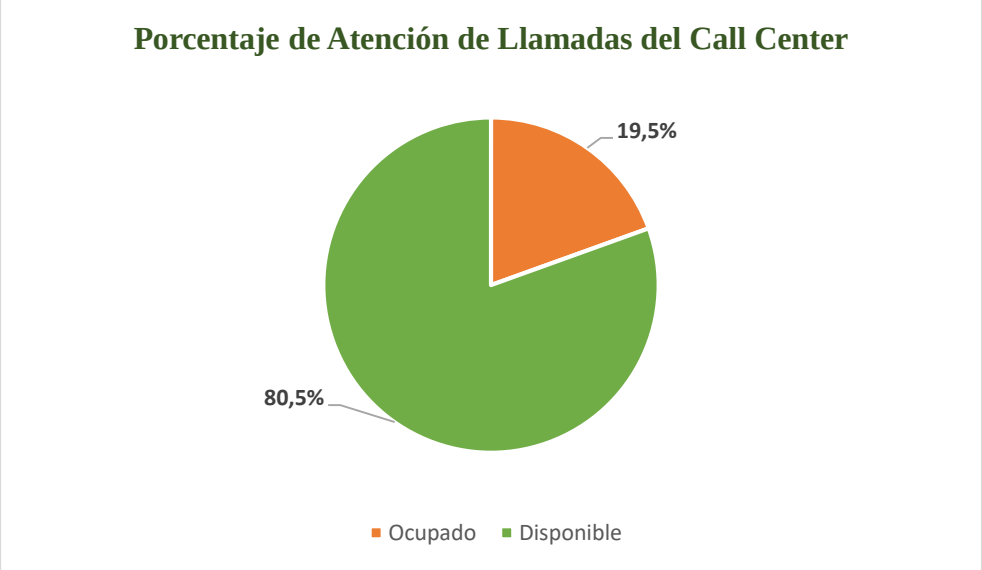
La Universidad cuenta con diferentes medios de contacto con sus usuarios con el fin de suministrar información o asesoría, entre esos medios de comunicación se encuentra la línea 2198332, que es operado por Tigo-Une de lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00m, integrado por seis empleados que realizan:

- ✓ Redireccionamiento de llamadas
- ✓ Registro y asesoramiento PQRS
- ✓ Campañas publicitarias

Según informe consolidado presentado por el operador, durante el primer semestre 2019, se recibieron 48.119 llamadas de las cuales 46.108 fueron gestionadas y 2.012 fueron abandonadas, laborando 147 días hábiles, con seis empleados, 8 horas/día cada uno, representando un total de 7.056 horas, de las que se consumieron 1.376 horas en atención del Call Center, que representa un 19.5%.

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

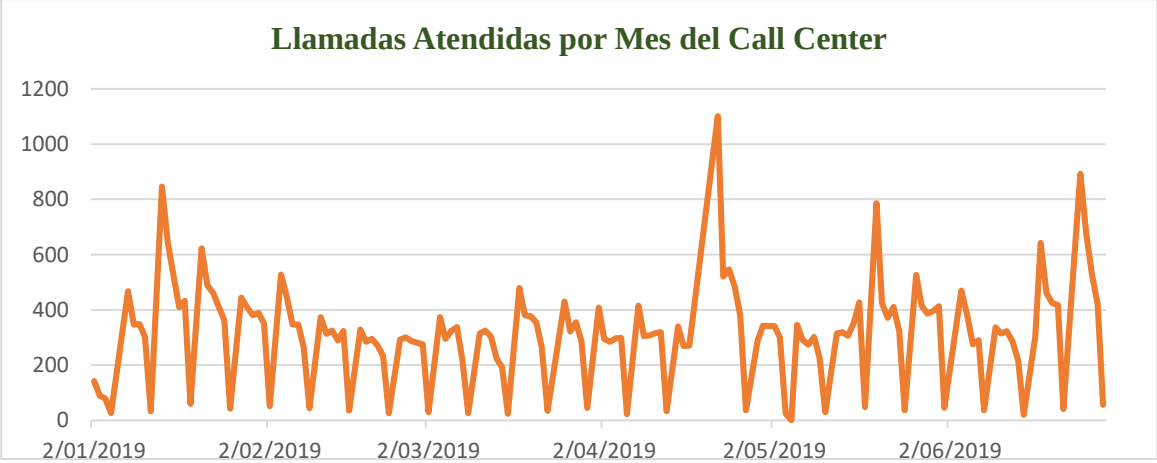
Grafico 5. Porcentaje de Atención de Llamadas del Call Center



Fuente: Construcción propia, basados en informe consolidado del operador del Call Center

El tiempo de atención de llamadas del Call Center es muy baja, cabe anotar que en este grafico solo se tienen en cuenta las llamadas entrantes al conmutador, no se registra las llamadas realizadas desde esta línea.

Grafico 6. Llamadas Atendidas por Mes del Call Center



Fuente: Construcción propia, basados en informe consolidado del operador del Call Center

En el gráfico, se observa el aumento notorio en las llamadas del mes de abril y junio de 2019, asociado con la inscripción para el examen de admisión y los resultados del mismo

Cabe resaltar que, durante el primer semestre de 2019, se realizaron 8 campañas publicitarias a través del Call Center, solicitadas por la Dirección de Comunicaciones, Escuela de Idiomas, y la Facultad de Ciencias Económicas, con el fin de:

- ✓ Promocionar programas académicos, cursos de extensión

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

- ✓ Actualizar bases de datos
- ✓ Confirmar de asistencia a eventos programados por la Universidad

6.3. Seguimiento a planes de mejoramiento

❖ *Aspectos Positivos*

Se formalizó el plan de mejoramiento del informe de Revisión PQRS semestre 2018-2 OAI-11210001-034 IA_008, actualmente se tiene un porcentaje de avance del 75%.

❖ *Aspectos Pendientes de Mejora*

- ✓ Avanzar en la implementación de nuevos canales de comunicación con los usuarios tales como: chat en línea, redes sociales entre otros.

- ✓ La Coordinación de Atención al Ciudadano diseñe e implemente mecanismos de sensibilización a los usuarios del sistema de PQRS a diligenciar la encuesta de satisfacción.

Comentario de la administración:

Se avanza con la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, en el análisis de ampliar los canales de Atención al Ciudadano, con el diseño, desarrollo y funcionamiento de una prueba piloto denominada chat en línea alojada en el portal universitario, dicha herramienta iniciara en periodos de tiempos cortos para identificar el impacto y la accesibilidad en el servicio de atención.

6.4. Conclusiones

- ✓ Históricamente la petición ha sido la incidencia con mayor número de solicitud

- ✓ El 99% de las respuestas brindadas al usuario fueron de fondo

- ✓ 67 de 2637 incidencias incumplieron con los tiempos de respuestas.

- ✓ La División de Talento Humano es la dependencia con mayor nivel de incumplimiento en los tiempos de respuesta

- ✓ Un alto porcentaje de los usuarios encuestados sobre la accesibilidad de los canales suministrados por la Universidad manifiestan que el acceso es fácil

- ✓ El 19.5% representa el porcentaje de atención de llamadas entrantes al Call Center.

- ✓ Fue formalizado el plan de mejoramiento del segundo semestre de 2018, cuenta con un porcentaje de avance del 75%.

Recepción de correspondencia: Calle 70 No. 52 - 21 | Apartado Aéreo 1226 | Dirección: calle 67 No. 53 – 108, bloque 16, oficina 204 | Teléfono: [57+4] 219 5085 | Fax: 219 1125 | Correo electrónico: auditoriainstitucional@udea.edu.co
NIT 890980040-8 | http://www.udea.edu.co | Medellín - Colombia

6.5. Recomendaciones

- ✓ La Coordinación de Atención al Ciudadano debe verificar con el proveedor del aplicativo de PQRS o quien se encargue del soporte, la inconsistencia presentada al generar el detalle de los valores de las gráficas correspondientes a las encuestas

- ✓ A través de la Coordinación de Atención al Ciudadano, promover el uso de la línea del Call Center, con el fin de que la comunidad Universitaria emplee de manera efectiva este servicio.

  De igual forma incentivar a las dependencias académico –administrativas a emplear este medio para realizar o promover actividades tales como: Encuestas, campañas publicitarias de cursos o programas académicos, actualización de base de datos, mercadeo entre otros.

LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
Directora de Auditoria Institucional