UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803

**UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL**

UAI-1080-158

Medellín, 31 de julio de 2014

Doctor
ALBERTO URIBE CORREA
Rector
Universidad de Antioquia
Medellín, Antioquia

Asunto: Informe revisión PQRS semestre 2014-1

Respetado doctor Uribe:

La Unidad de Auditoría Institucional efectúo verificación de la información diligenciada en el aplicativo de atención al ciudadano, en el primer semestre del año 2014, y realizo seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS para el semestre 2013-2, en cumplimiento con la Ley 1474 del 2011. A continuación presentamos: el trabajo realizado, los resultados obtenidos, así como las observaciones y recomendaciones orientadas al mejoramiento del proceso.

Adjuntamos:

- Informe ejecutivo
- Informe detallado

Si considera necesaria alguna aclaración o ampliación sobre los asuntos tratados, con gusto la suministraremos.

Atentamente,

ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS
Auditora Interna

Recibí

Anexos: Dos ( 41 hojas)

Copia: Doctor Luquegi Gil Neira, Secretario General
Doctora Adilia Lopera Yépez, Coordinadora Gestión Informática
Abogada Janeth Ospina Quintero, Coordinadora Atención al Ciudadano
Doctor Jaime Ignacio Montoya Giraldo, Director Desarrollo Institucional

Digitó:Leidy Roldán
Elaboró:Uriel Alzate

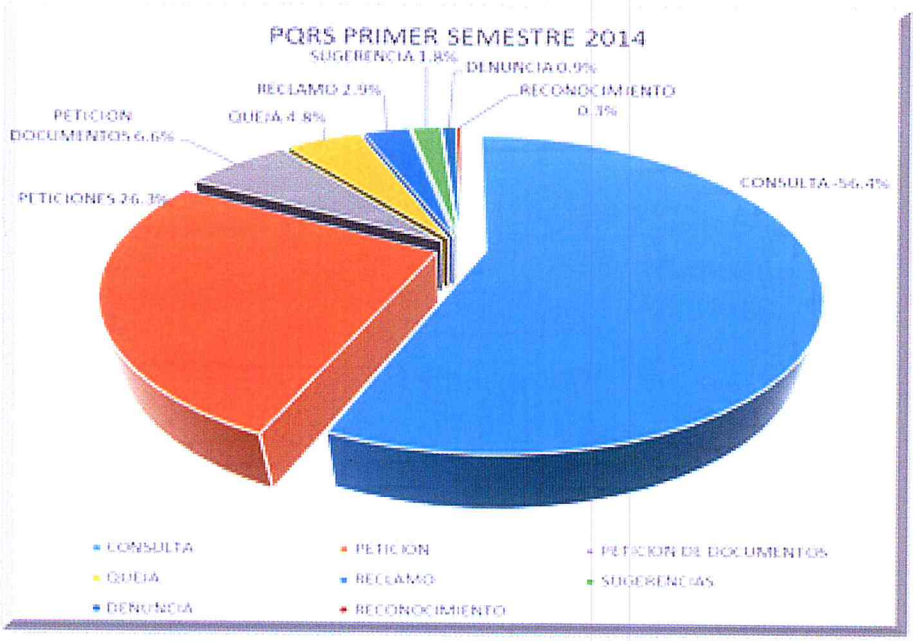
*UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA*
*UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL*
*RESUMEN EJECUTIVO DE REVISIÓN*
*PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción "*ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: 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…*". Por lo anterior, se efectuó verificación de la información diligenciada en el aplicativo de atención al ciudadano, en el primer semestre del año 2014 y se realizó seguimiento al informe UAI-1080-051 del 07 de marzo de 2014. (Cursiva y subraya fuera de texto)

## RESULTADOS OBTENIDOS

- En el seguimiento realizado a la anterior auditoria con corte 15 de julio de 2014 las acciones contempladas en el Plan de Mejora (Anexo 1), presentan el siguiente estado:
    - 12% cerradas,
    - 50% en proceso
    - 38% sin cumplir a la fecha

- Durante el primer semestre del año 2014, fueron ingresadas en el aplicativo 1843 PQRS y Denuncias.




Nota: Totalidad de PQRS primer semestre 2014 ingresadas en aplicativo abiertas y cerradas.

## OBSERVACIONES

1. Persiste la no centralización de las PQRS institucionales en una sola plataforma. El Sistema de Bibliotecas, el Programa de Salud, la Sede de Investigación Universitaria y la Escuela de Idiomas, trabajan el tema de forma independiente, lo cual, no permite la identificación con registro y radicado único, para facilitar el control y seguimiento, como lo establece el documento *"Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, anexo al Decreto 2641 de diciembre de 2012

2. Se realizó verificación conjunta con la coordinación de la oficina de Atención al Ciudadano, para consolidar las deficiencias, debilidades e inconsistencias del software de ITS Soluciones Estratégicas S.A.S, usado en la Universidad para las PQRS, las cuales afectan la gestión eficiente y atención oportuna.

   En análisis realizado con corte al 8 de julio del 2014, de las 1.843 PQRS registradas en el primer semestre del 2014 en el aplicativo Institucional, se tienen cerradas 1.743 PQRS y de éstas con respuesta oportuna 1.501 PQRS (86%) y por fuera de tiempo 242 PQRS (14%).

3. En el incumplimiento en tiempos de respuesta frente a cada tipo de PQRS, tenemos:

   42% petición de documentos.
   39% quejas.
   33% denuncias
   27% reclamos.
   23% sugerencias.
   22% derechos de petición

   Lo anterior puede materializarse en riesgos de tipo legal como posibles tutelas por vencimiento de términos, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

4. Se analizaron 344 encuestas de satisfacción, realizadas a personal atendido desde la entrada en funcionamiento del aplicativo, hasta la fecha actual. Los ítems que presentaron menos satisfacción fueron:
   - **Facilidad para contactar** (29.1%), entre regular y mala
   - **Servicio prestado** (18.9%), insatisfecho
   - **Rapidez de la respuesta** (18.3%), entre regular y mala.

5. En verificación aleatoria a las respuestas de PQRS, se evidenciaron debilidades en su contenido, algunas fueron cerradas sin dar la respuesta requerida o sin dejar registró en el aplicativo, ello puede generar la no satisfacción de los usuarios.

6. A la fecha de revisión, 21 de julio del 2014, se encuentran 20 PQRS radicadas en los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2014, aún abiertas y sin registro de respuesta en el aplicativo.

7. En una muestra de 258 casos, 16 casos (6%), presentan tiempo considerable transcurrido en darle respuesta a una PQRS, en consideración con lo establecido en El Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano numeral 3.2.3 Términos para resolver.

## RECOMENDACIONES

- Generar una circular para las diferentes dependencias de la Universidad, con el ánimo de promover el trámite a las PQRS, en cuanto a:

  - ✓ La obligación de dar oportuna y adecuada respuesta a las PQRS recibidas en las dependencias. La atención a las peticiones, quejas y reclamos en los términos y en las condiciones de ley es un deber de todo servidor público.

  - ✓ El compromiso de todos los responsables para diligenciar los trámites en el aplicativo institucional.

- Agilizar la gestión necesaria que asegure **contar con una adecuada oficina de Atención al Ciudadano**, garantizando su visibilidad y fácil acceso a los usuarios de todos los mecanismos que le permitan realizar las PQRS.

- Asegurar la utilización del aplicativo Institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las PQRS, como instrumento único en todas las dependencias académicas y administrativas, de tal forma que se cuente con un número consecutivo que identifique inequívocamente una solicitud y su respectivo control y seguimiento. Lo anterior, sujeto a la mejora del aplicativo considerado en el plan de mejoramiento de la oficina de Atención al Ciudadano y en cumplimiento a la normatividad existente.

- Evaluar la pertinencia de continuar con el arrendamiento del software de ITS Soluciones Estratégicas S.A.S, en consideración a las inconsistencias, debilidades y reincidencias del aplicativo. Estudiar otras alternativas de software existentes en el mercado.

- Coordinar con el proveedor del aplicativo de PQRS, la generación de reportes con alertas antes de la fecha límite fijada para la respuesta y diseñar un reporte con análisis de los tiempos transcurridos en el trámite de respuestas.

- Implementar mecanismos de monitoreo semanal a la gestión de las PQRS, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y establecer las acciones necesarias para identificar las causas que originan la extemporaneidad.

- Realizar controles de calidad aleatorios de acuerdo a los recursos humanos disponibles para realizar dichas verificaciones.

- Realizar planes de mejoramiento referente al resultado de la encuesta que apunten a mejorar la satisfacción del usuario.

- Asegurar la respuesta a todas las PQRS planteadas y en forma oportuna, en consideración a la imagen Institucional, el compromiso social y la normatividad.

- Realizar seguimiento y control de calidad a las bases de datos generadas por el aplicativo para trámites de PQRS

Atentamente,

ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS
Auditora Interna

*INFORME REVISIÓN (PQRS)*

*UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL*

*UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA*

La Unidad de Auditoria Institucional, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción "*ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: 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…*", efectuó verificación de la información diligenciada en el primer semestre del año 2014 en el aplicativo de atención al ciudadano y seguimiento al informe UAI-1080-051 del 07 de marzo de 2014. (Cursiva y subraya fuera de texto).

## I. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en la Entidad durante el primer semestre del 2014 ingresadas al aplicativo PQRS y seguimiento a los informes de auditoría de periodos anteriores.

## II. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 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 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 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.

### ACTIVIDADES REALIZADAS

Para la verificación de la atención oportuna de las PQRS en la Entidad durante el primer semestre de 2014, se realizaron las siguientes actividades:

- Verificación de la normativa y de los procedimientos establecidos, en relación con la atención de las PQRS instauradas por los usuarios.
- Seguimiento auditoría - PQRS - Segundo Semestre 2013 y a los planes de acción de la auditoria anterior.
- Solicitud de información a la Secretaría General acerca del estado actual de los procedimientos para el trámite a las PQRS y para la atención al ciudadano.
- Generación de estadísticas de cumplimiento con base en la información suministrada.
- Análisis de la información remitida por la Secretaría General

## III. RESULTADOS OBTENIDOS

### ASPECTOS POSITIVOS

- Para la atención de las PQRS, la Universidad mediante Resolución Rectoral 37421 de junio 27 de 2013, creó el equipo de atención al ciudadano y adoptó el manual de políticas y procedimientos. En dicha Resolución, se definió una estructura dirigida por el Secretario General y coordinada por una profesional designada por él, actualmente dicha profesional cuenta con un asistente bajo contratación por prestación de servicios.
- En el manual de atención al ciudadano puede visualizarse en el siguiente Link: http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/K.atencionCiudadano/J.manualAtencionCiudadano
- La Coordinadora del equipo de Atención al Ciudadano remite las PQRS recibidas, a las diferentes unidades administrativas y académicas, según corresponda.
- Acorde con lo indicado en el manual de políticas y procedimientos de atención al ciudadano, las PQRS se pueden presentar de manera presencial, telefónica, virtual o por medio del envío de documentos físicos.

- La Universidad tiene en funcionamiento desde septiembre de 2013, un aplicativo institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las PQRS dirigidas a las diferentes unidades académicas y administrativas, sin embargo se han observado algunas debilidades en el sistema las cuales se exponen posteriormente.

- Se está evaluando asignar para la oficina de Atención al Ciudadano, la adecuación en el edificio Antigua Lavandería del Seguro Social, para la propuesta de adecuación la Dirección de Logística e Infraestructura ha nombrado al arquitecto Juan Guillermo Ochoa.

  El 18 de junio de 2014 en reunión con el Secretario General, el coordinador de Gestión de Soluciones Logísticas y la coordinadora de Atención al Ciudadano, el Arquitecto presentó una segunda propuesta de diseño, la cual se encuentra pendiente por analizar conjuntamente con la Vicerrectoría Administrativa y Desarrollo Institucional.

- A partir del 19 de mayo de 2014, cuatro operadores asumieron la labor del conmutador y dos agentes del call center en atención a la línea gratuita 018000416384. En la semana del 12 al 15 de mayo de 2014, se llevaron a cabo las capacitaciones para los operadores y agentes, en la cual se presentó de forma global la estructura tanto académica como administrativa de la Institución, de igual manera se entregó material de apoyo tendiente a facilitar sus labores.

## SEGUIMIENTO AUDITORÍA REALIZADA ÚLTIMO PERIODO EVALUADO

Se realizó seguimiento al 15 de julio del 2014 de la última auditoría realizada a PQRS, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2013 mediante el oficio UAI-1080-051, teniendo como resultado el siguiente porcentaje de ejecución:

| ESTADO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO SEGÚN SEGUIMIENTO | |
|---|---|
| CERRADO | 12% |
| EN PROCESO DE EJECUCIÓN | 50% |
| SIN CUMPLIR A LA FECHA | 38% |

Para más detalle remitirse al **anexo 1**

## OBSERVACION 1

El enlace "contáctenos" para el ingreso de las PQRS del Sistema de Bibliotecas aún se encuentra habilitado, adicionalmente en la verificación actual se evidenció que el programa de salud de la Universidad, la Sede de Investigación Universitaria y la Escuela de Idiomas también están habilitados, es decir, las PQRS ingresadas mediante estos enlaces o en estas dependencias no quedan registradas en el aplicativo institucional, con lo cual dichas PQRS no son incluidas en el seguimiento realizado por la oficina de Atención al Ciudadano.

La descentralización del ingreso de las PQRS en diferentes plataformas, no permite la identificación con un registro y número de radicado único, que facilite el control y seguimiento como se establece el documento *"Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, anexo al Decreto 2641 de diciembre de 2012

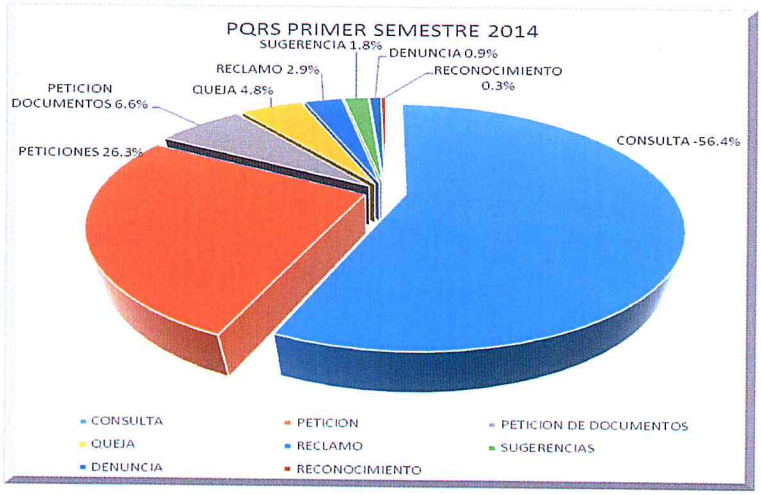
## RECOMENDACIÓN

Asegurar la utilización del aplicativo Institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las PQRS, como instrumento único en todas las dependencias académicas y administrativas, de tal forma que se cuente con un número consecutivo que identifique inequívocamente una solicitud y su respectivo control y seguimiento. Lo anterior, sujeto a la mejora del aplicativo considerado en el plan de mejoramiento de la oficina de Atención al Ciudadano y en cumplimiento a la normatividad existente.

## AUDITORÍA REALIZADA PERIODO EVALUADO

De acuerdo al reporte de PQRS generado en el aplicativo (Reporte por fecha y estado) se expone a continuación las PQRS y denuncias presentadas en el primer semestre del 2014:

| TIPO PQRS | Total | % Total por tipo PQRS |
|---|---|---|
| CONSULTA | 1,039 | 56.4% |
| PETICION | 485 | 26.3% |
| PETICION DE DOCUMENTOS | 121 | 6.6% |
| QUEJA | 88 | 4.8% |
| RECLAMO | 54 | 2.9% |
| SUGERENCIAS | 34 | 1.8% |
| DENUNCIA | 16 | 0.9% |
| RECONOCIMIENTO | 6 | 0.3% |
| **Total general Abiertas y Cerradas** | **1,843** | **100%** |




| COMPORTAMIENTO MENSUAL PQRS<br>NUMERO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2014 | | |
|---|---|---|
| **MES** | **CANTIDAD POR MES** | **PORCENTAJE** |
| ENERO | 209 | 11.3% |
| FEBRERO | 256 | 13.9% |
| MARZO | 331 | 18.0% |
| ABRIL | 353 | 19.2% |
| MAYO | 280 | 15.2% |
| JUNIO | 414 | 22.5% |
| **TOTAL Entre Abiertas y Cerradas** | **1,843** | **100%** |

## OBSERVACION 2

El sistema de información utilizado para el procesamiento de la información de atención al ciudadano, corresponde al software de ITS Soluciones Estratégicas S.A.S, soportado con el contrato de arrendamiento 9852/0001/2012 por derecho de uso del software, celebrado el 10 de octubre de 2012, con duración de 12 meses contados a partir de agosto 1 de 2013 y en proceso de prórroga.

Se realizó verificación conjuntamente con la coordinación de la oficina de Atención al Ciudadano, para consolidar las debilidades e inconsistencias del aplicativo, las cuales afectan en forma importante la gestión eficiente y oportuna en la atención de las PQRS **(ver anexos 2 y 3 reporte a 8 de julio del 2014)**.

Dichas debilidades se resumen principalmente en:

- Reportes con inconsistencias.
- Reportes incompletos.
- Generación de estadísticas deficientes y sesgadas.
- Parametrizaciones erróneas (días hábiles-tiempo respuesta).
- El aplicativo presenta debilidad en el registro de la trazabilidad, acceso deficiente para el usuario del estado actual de la PQRS.
- Problemas de re direccionamiento entre las dependencias de las PQRS produciendo desgaste administrativo.
- Procedimiento de consulta no amigable exigiendo multiplicidad de campos con resultados erróneos o no generación de la consulta.
- Resultados de consultas con información incompleta o con inconsistencias.
- No generación de consecutivo único, múltiples consecutivos para una misma incidencia.
- El aplicativo está generando en algunos casos dobles registros de una misma PQRS.
- Los archivos anexos en algunos reportes generan un error al descargarlos no los deja consultar o no permite descargarlos.
- El aplicativo no genera alertas tempranas con respecto al vencimiento de términos de las PQRS.
- El aplicativo no permite generar los indicadores de satisfacción de los usuarios por periodos determinados, de acuerdo a las encuestas generadas, sino que la estadística toma la información desde que se instaló el aplicativo.

## RECOMENDACIONES

- Evaluar la pertinencia de continuar o no, con el arrendamiento del software de ITS Soluciones Estratégicas S.A.S, en consideración a las inconsistencias, debilidades y reincidencias del aplicativo.

- Estudiar otras alternativas de software en el mercado, buscando satisfacer las expectativas de la Universidad, en beneficio de su imagen Institucional, satisfacción de los usuarios y cumplimiento a la normatividad vigente.

En caso de prorrogar el contrato actual, es necesario garantizar la consistencia de la información mostrada en todos los reportes y solicitar al proveedor del software las modificaciones necesarias para el buen funcionamiento.

## ANALISIS DE PQRS

## OBSERVACION 3

### Indicadores de cumplimiento.

A continuación se expone el análisis del informe de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, registradas a través del aplicativo Institucional, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2014, con la salvedad de que dicho reporte **no incluye las PQRS** ingresadas por el "contáctenos" del Sistema de Bibliotecas, el Programa de Salud, la Sede de Investigación Universitaria y la Escuela de Idiomas, tramitadas directamente y las PQRS abiertas que ya estén por fuera de tiempo, limitando el alcance de dicho análisis.

### Porcentaje de PQRS cerradas por fuera de tiempo por Dependencia.

| TIEMPO RESPUESTA POR DEPENDENCIA (Reporte de Radicaciones por usuarios generado el 8 de julio del 2014) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| de 2014-01-01 a 2014-06-30 | | | | |
| **DEPENDENCIAS** | **PQRS Cerradas** | | | |
| **Responsable** | **A Tiempo** | **Fuera de Tiempo** | **Total** | **% Incumplimiento** |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | 0 | 2 | 2 | 100,00% |
| SECCIONAL ORIENTE - CARMEN DE VIBORAL | 0 | 1 | 1 | 100,00% |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 10 | 23 | 33 | 69,70% |
| LOGÍSTICA E INFRAESTRUCTURA | 5 | 10 | 15 | 66,67% |
| FACULTAD DE DERECHO | 2 | 4 | 6 | 66,67% |
| PORTAL UNIVERSITARIO | 3 | 6 | 9 | 66,67% |
| VICERRECTORÍA DE DOCENCIA | 3 | 5 | 8 | 62,50% |
| FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES | 15 | 16 | 31 | 51,61% |

| TIEMPO RESPUESTA POR DEPENDENCIA (Reporte de Radicaciones por usuarios generado el 8 de julio del 2014) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| de 2014-01-01 a 2014-06-30 | | | | |
| **DEPENDENCIAS** | **PQRS Cerradas** | | | |
| **Responsable** | **A Tiempo** | **Fuera de Tiempo** | **Total** | **% Incumplimiento** |
| CORPORACIÓN ACADÉMICA AMBIENTAL | 2 | 2 | 4 | 50,00% |
| ESCUELA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA | 3 | 3 | 6 | 50,00% |
| FACULTAD DE QUÍMICA FARMACÉUTICA | 2 | 2 | 4 | 50,00% |
| DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS Y CONSULTORIO JURÍDICO | 12 | 7 | 19 | 36,84% |
| ASESORÍA JURÍDICA | 9 | 5 | 14 | 35,71% |
| PROGRAMA DE SALUD | 6 | 3 | 9 | 33,33% |
| VICERRECTORIA DE EXTENSIÓN | 8 | 3 | 11 | 27,27% |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN | 8 | 3 | 11 | 27,27% |
| CORPORACIÓN CIENCIAS BÁSICAS BIOMÉDICAS | 3 | 1 | 4 | 25,00% |
| DIRECCIÓN DE POSGRADOS | 15 | 5 | 20 | 25,00% |
| FACULTAD DE ARTES | 3 | 1 | 4 | 25,00% |
| DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA | 10 | 3 | 13 | 23,08% |
| GESTIÓN INFORMÁTICA | 28 | 8 | 36 | 22,22% |
| FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | 14 | 4 | 18 | 22,22% |
| DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | 22 | 5 | 27 | 18,52% |
| ESCUELA DE MICROBIOLOGÍA | 5 | 1 | 6 | 16,67% |
| DIRECCIÓN DE BINESTAR UNIVERSITARIO | 12 | 2 | 14 | 14,29% |
| ADMISIONES Y REGISTRO | 772 | 104 | 876 | 11,87% |
| DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN | 11 | 1 | 12 | 8,33% |
| ESCUELA DE IDIOMAS | 11 | 1 | 12 | 8,33% |
| FACULTAD NACIONAL DE SALUD PÚBLICA | 14 | 1 | 15 | 6,67% |
| FACULTAD DE MEDICINA | 99 | 7 | 106 | 6,60% |
| FACULTAD DE INGENIERÍA | 27 | 1 | 28 | 3,57% |
| ADMINISTRADOR DEL SISTEMA | 336 | 2 | 338 | 0,59% |
| DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 2 | 0,00% |

| TIEMPO RESPUESTA POR DEPENDENCIA (Reporte de Radicaciones por usuarios generado el 8 de julio del 2014) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| de 2014-01-01 a 2014-06-30 | | | | |
| **DEPENDENCIAS** | **PQRS Cerradas** | | | |
| **Responsable** | **A Tiempo** | **Fuera de Tiempo** | **Total** | **% Incumplimiento** |
| VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN | 10 | 0 | 10 | 0,00% |
| AUDITORIA INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 2 | 0,00% |
| DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES | 5 | 0 | 5 | 0,00% |
| FACULTAD DE ENFERMERÍA | 4 | 0 | 4 | 0,00% |
| FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS | 4 | 0 | 4 | 0,00% |
| FACULTAD DE ODONTOLOGÍA | 3 | 0 | 3 | 0,00% |
| SECCIONAL URABÁ - TURBO | 1 | 0 | 1 | 0,00% |
| **TOTAL RADICACIONES CERRADAS** | **1501** | **242** | **1743** | **14%** |

## Porcentaje de PQRS cerradas por fuera de tiempo por tipo de PQRS

| TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **TIPO PQRS** | **A Tiempo** | **Fuera de Tiempo** | **Total** | **% de incumplimiento** |
| CONSULTA | 954 | 34 | 988 | 3% |
| DENUNCIA | 10 | 5 | 15 | 33% |
| PETICIÓN | 355 | 102 | 457 | 22% |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 67 | 48 | 115 | 42% |

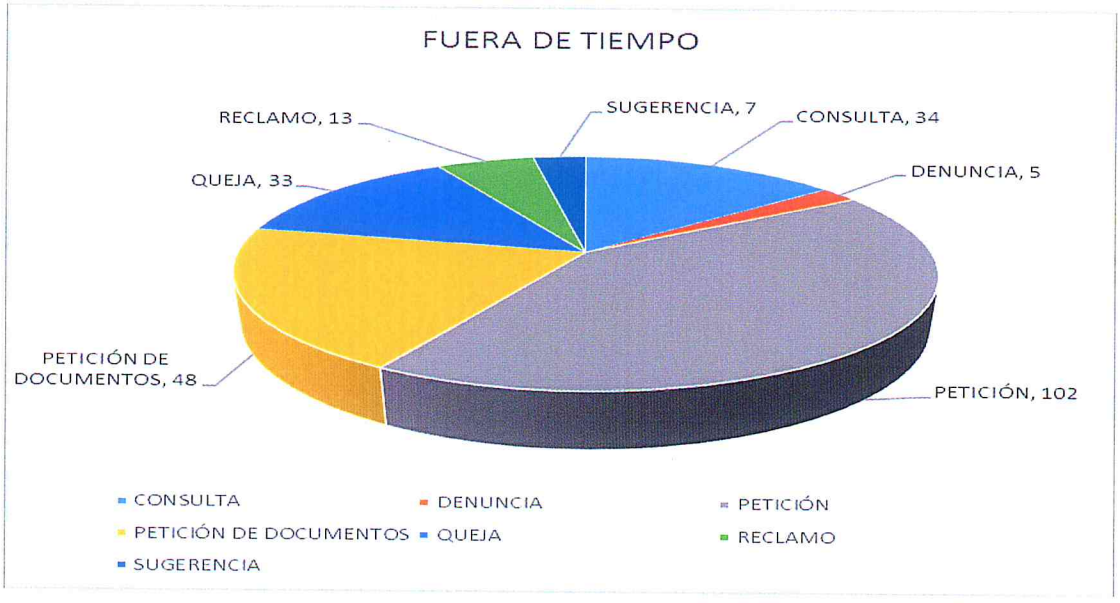
| TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **TIPO PQRS** | **A Tiempo** | **Fuera de Tiempo** | **Total** | **% de incumplimiento** |
| QUEJA | 51 | 33 | 84 | 39% |
| RECLAMO | 35 | 13 | 48 | 27% |
| RECONOCIMIENTO | 5 | 0 | 5 | 0% |
| SUGERENCIA | 24 | 7 | 31 | 23% |
| **Total general Radicaciones Cerradas** | **1501** | **242** | **1743** | **14%** |

Hay un incumplimiento del 14% en los tiempos de respuesta de las PQRS en general, analizando el cumplimiento por tipo de PQRS tenemos:

- Un 42% de incumplimiento en petición de documentos sobre el total de estos.
- Un 39% de incumplimiento en quejas sobre el total de estas.
- Un 33% de incumplimiento en denuncias sobre el total de estas.
- Un 27% de incumplimiento en reclamos sobre el total de estos.
- Un 23% de incumplimiento en sugerencias del total de estas.
- Un 22% de incumplimiento en derechos de petición sobre el total de estos.

Lo anterior evidencia la posibilidad de materializar riesgos de tipo legal como posibles tutelas, por el incumpliendo de los términos para resolver, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

De las 242 respuestas a PQRS por fuera de tiempo gráficamente, tenemos:



## RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar mecanismos de monitoreo semanal a la gestión de las PQRS, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y establecer las acciones necesarias para identificar las causas que originan la extemporaneidad.
- ✓ Coordinar con el proveedor del aplicativo de PQRS, la generación de reportes con alertas antes de la fecha límite fijada para la respuesta.
- ✓ Realizar controles de calidad aleatorios de acuerdo a los recursos humanos disponibles para realizar dichas verificaciones.

## OBSERVACIÓN 4

### Análisis del Resultado de la encuesta de satisfacción

Con base en el reporte de indicadores generado por el aplicativo, a continuación se expone el análisis de la encuesta de satisfacción en la cual 344 personas dieron respuesta desde la entrada en funcionamiento del aplicativo a la fecha actual.

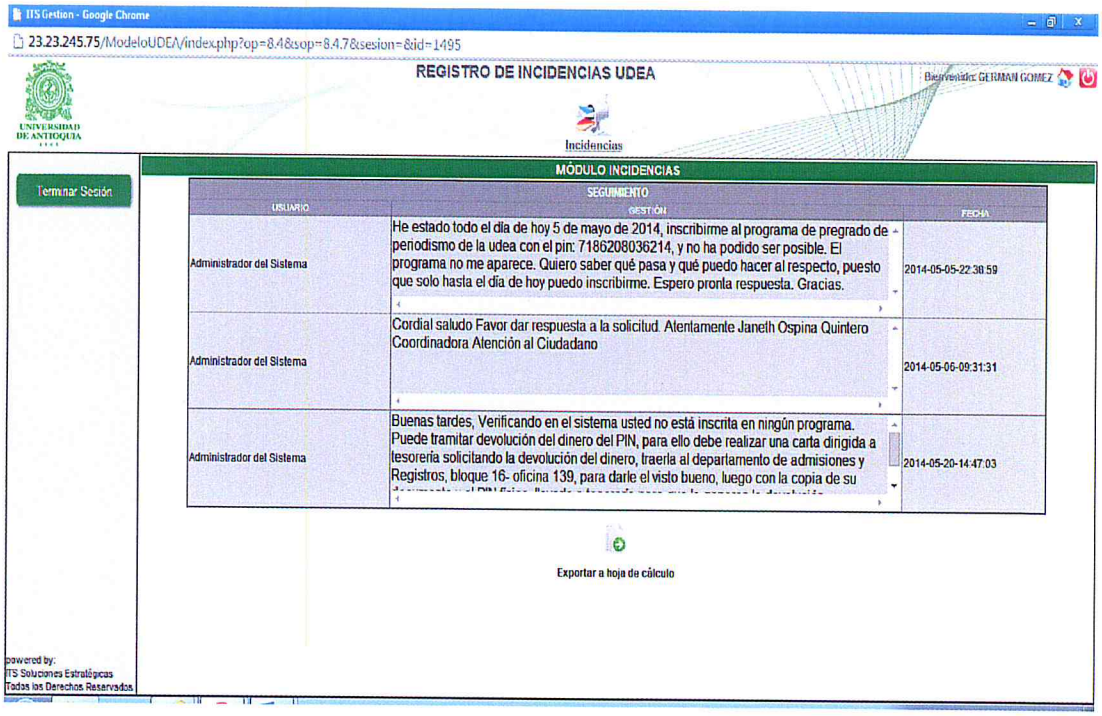
Al respecto, es conveniente resaltar que el aplicativo no genera estadísticas por periodos, sino que toma la totalidad de respuestas histórica, desde la fecha de instalación del aplicativo hasta la fecha de generación del reporte.

| Concepto | Criterio | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Satisfacción frente al servicio prestado | Satisfecho | 279 | 81.1% |
| | Insatisfecho | 65 | 18.9% |
| Facilidad para contactar | Buena | 238 | 69.2% |
| | Entre Regular y Mala | 100 | 29.1% |
| | No aplicable o no responden | 6 | 1.7% |
| Rapidez de la respuesta | Buena | 273 | 79.4% |
| | Entre Regular y Mala | 63 | 18.3% |
| | No aplicable o no responden | 8 | 2.3% |
| Resolución del problema | Muy buena | 274 | 79.7% |
| | Regular | 43 | 12.5% |
| | No aplicable o no responden | 27 | 7.8% |

Entre los ítems evaluados, los que presentaron menos satisfacción fueron: Insatisfacción referente a la **facilidad para contactar** (29.1%), **insatisfacción frente al servicio prestado** (18.9%) y **rapidez de la respuesta** (18.3%).

Referente al ítem **"Facilidad para contactar"**, donde la encuesta muestra una insatisfacción del 29.1%. Ésta puede estar asociada con la falta de una oficina accesible y recepción eficiente telefónicamente, ya que actualmente la coordinadora de atención al ciudadano está ubicada en un espacio en el tercer piso del bloque 16, en donde no es fácil el acceso para la comunidad en general.

Referente a la insatisfacción frente al **servicio prestado y rapidez de la respuesta,** se expone como ejemplo el caso donde un usuario solicita el 05 de mayo de 2014, ayuda para inscribirse mediante el pin asignado para la presentación del examen de admisión pues el sistema no se lo permite, afirmando que solo tenía plazo hasta ese día para inscribirse y se le da respuesta el 20 de mayo, es decir, 15 días después donde le informan que **"no está inscrito en ningún programa"** cuando las inscripciones pasaron hace 10 días de acuerdo a la información del usuario, y se le indica cómo acceder a la devolución del dinero del valor del pin adquirido, cuando el objetivo de la petición era poder inscribirse en la fecha límite de la cual solicita ayuda. Ver imagen a continuación:




## RECOMENDACIONES

- ✓ Agilizar la gestión necesaria que asegure **contar con una adecuada oficina de Atención al Ciudadano**, garantizando su visibilidad y fácil acceso a los usuarios de todos los mecanismos que le permitan realizar las PQRS.

- ✓ Realizar planes de mejoramiento referente al resultado de la encuesta que apunten a mejorar la satisfacción del usuario.

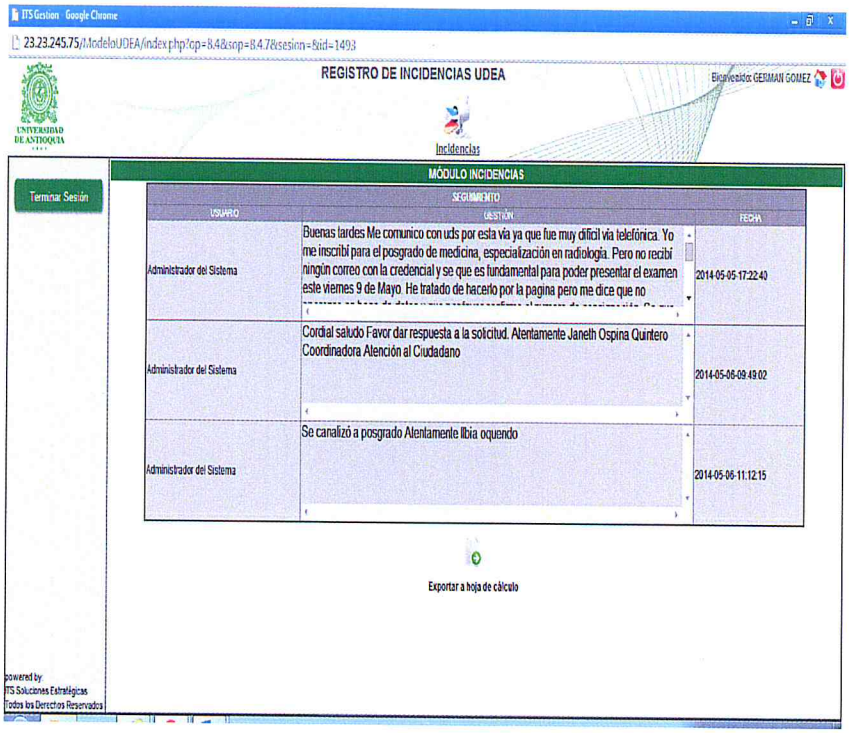
## ANALISIS SEGUIMIENTO INFORMACION APLICATIVO

## OBSERVACION 5

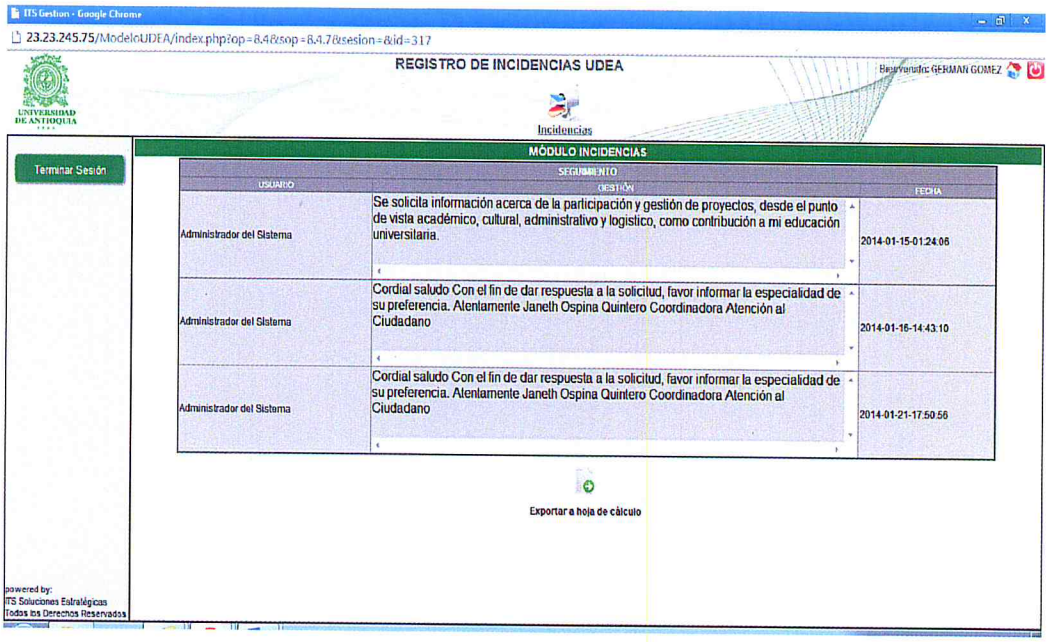
### Validación de respuestas

En la verificación aleatoria a las respuestas de las PQRS se evidenciaron debilidades en cuanto al contenido de las respuestas, lo que se puede traducir en no satisfacción por parte de los usuarios, ya que las PQRS fueron cerradas sin las respuestas requeridas o sin registró en el aplicativo:

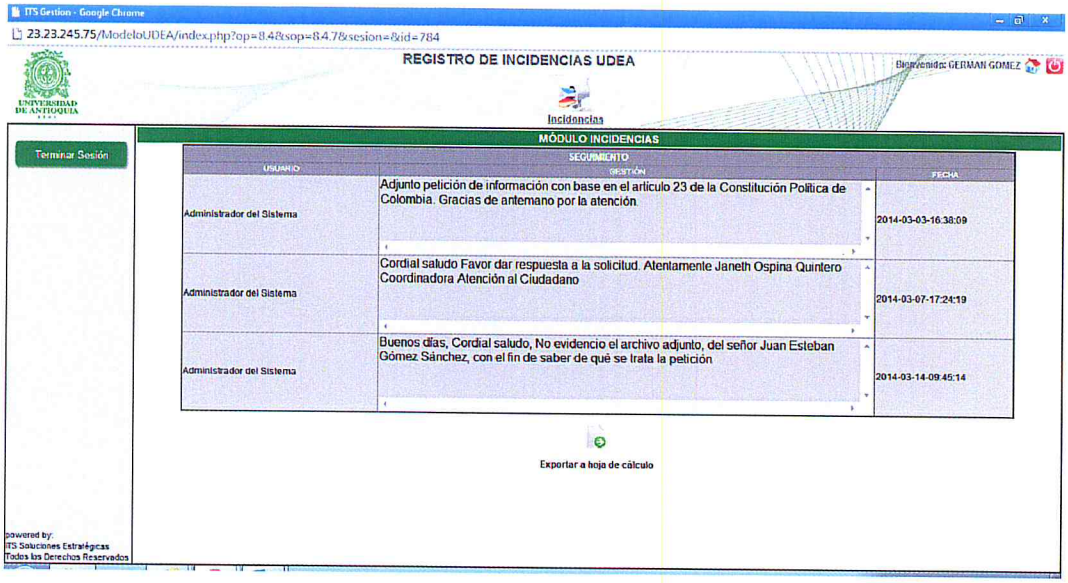
35G5-DB



CCH-7E




1D84-62



## RECOMENDACIÓN

Al iniciar el tratamiento en la dependencia, se debe identificar la causa que origina la solicitud, con el ánimo de considerarla en la construcción de la respuesta y satisfacer al usuario. Además, las respuestas evaluadas como no satisfactorias quedarán como susceptibles de revisión.

## OBSERVACION 6

### PQRS abiertas, sin registro de respuesta.

- Al 21 de julio del 2014, se encuentran PQRS con fechas de radicación enero, febrero, marzo y abril del 2014, abiertas y sin registro de respuesta en el aplicativo, como se puede evidenciar a continuación:

| Identificador | Proceso | Fecha Radicación | Cliente | Estado | Descripción PQRS |
|---|---|---|---|---|---|
| 215C-17 | Tramitar reclamo | 2014-03-17-17:36:42 | Esteban Bedoya Cano | Abierta | Reclamación-afectación por información errónea según usuario |
| 1GC0-CE | Tramitar consulta | 2014-03-11-02:15:54 | Álvarez Santana Carmita Leonor | Abierta | Reclamación y solicitud ayuda (inscripción PIN-admisiones) |
| 32F7-BA | Tramitar queja | 2014-04-28-14:52:55 | Paula Cristina Mira Bohórquez | Abierta | Queja- Tema critico (Salud) |
| 297A-32 | Tramitar queja | 2014-04-03-08:36:47 | Luis Alonso Pulido Pérez | Abierta | Queja- Tema crítico (No entrega de medicamentos) realmente es una petición. |
| 2268-3C | Tramitar reconocimiento | 2014-03-19-11:48:36 | GUIALTUR SAS | Abierta | PQRS no procedente, al parecer de prueba. |
| 1079-76 | Tramitar petición | 2014-01-28-17:10:54 | Natalia Ávila Velásquez | Abierta | Petición de información |
| 1515-92 | Tramitar petición | 2014-02-07-16:04:30 | ZANDOR CAPITAL SA-COLOMBIA | Abierta | Petición de información |
| 1520-05 | Tramitar petición | 2014-02-07-16:04:37 | ZANDOR CAPITAL SA-COLOMBIA | Abierta | Petición de información |
| 1616-A8 | Tramitar petición | 2014-02-11-10:02:32 | Anny Rodríguez castro | Abierta | Petición de documentación |

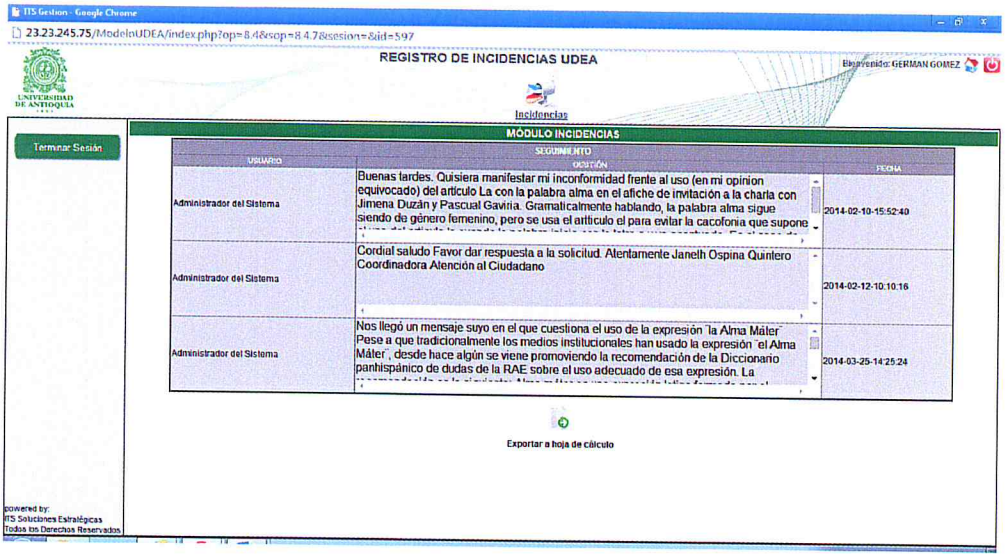
| Identificador | Proceso | Fecha Radicación | Cliente | Estado | Descripción PQRS |
|---|---|---|---|---|---|
| 278G-9C | Tramitar reclamo | 2014-03-31-12:25:12 | John Jairo Arteaga R | Abierta | Menciona documento adjunto pero no se encontró. |
| 2GDD-99 | Tramitar consulta | 2014-04-21-22:16:13 | Jorge Alonso Flórez Toro | Abierta | Consulta de información (importante tema salud) |
| 1A3D-54 | Tramitar consulta | 2014-02-24-14:04:14 | Carmen teresa de la Espriella Sariego | Abierta | Consulta de información |
| 1B9A-6C | Tramitar consulta | 2014-02-26-11:42:43 | Mauricio Castaño | Abierta | Consulta de información |
| 1BF6-15 | Tramitar consulta | 2014-02-27-08:55:20 | VERONICA ISLAS | Abierta | Consulta de información |
| 1H7D-6D | Tramitar consulta | 2014-03-12-15:36:24 | YANETH CECILIA LOPERA AGUDELO | Abierta | Consulta de información |
| 21DB-41 | Tramitar consulta | 2014-03-18-13:48:54 | Daniela miranda Henao | Abierta | Consulta de información |
| 22AE-C7 | Tramitar consulta | 2014-03-19-18:18:25 | Oscar David Riobamba Jiménez | Abierta | Consulta de información |
| 2369-5E | Tramitar consulta | 2014-03-21-16:40:23 | Martina Romero | Abierta | Consulta de información |
| 2447-4B | Tramitar petición | 2014-03-25-15:19:47 | Laura Bano | Abierta | Consulta de información |
| 2DC2-2B | Tramitar consulta | 2014-04-14-16:36:21 | José Argemiro | Abierta | Consulta (realmente es una reclamación cupo universidad) |

## RECOMENDACION

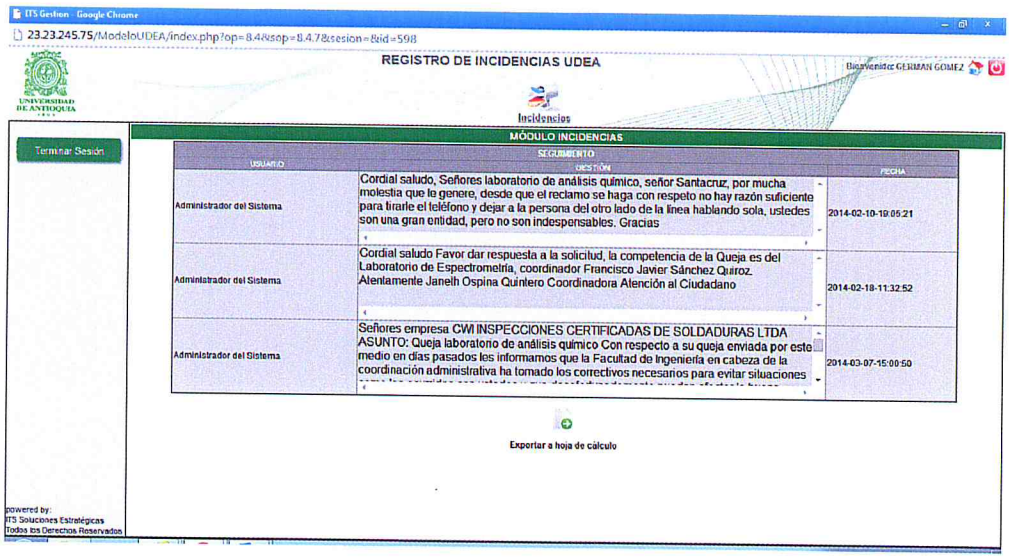
Asegurar la respuesta a todas las PQRS planteadas, en consideración a la imagen Institucional, el compromiso social y la normatividad.

Adicionalmente se observa PQRS ya cerradas, a las cuales se dio respuesta en forma extemporanea. A continuación evidenciamos algunos casos:

**15H3-4D**




**15HG-DE**



## RECOMENDACIONES

- ✓ Dar oportuna respuesta a las PQRs.
- ✓ Realizar seguimiento y control de calidad a las bases de datos generadas por el aplicativo para trámites de PQRs

## OBSERVACIÓN 7

### Tiempos transcurridos en las PQRS

En una muestra de 258 casos, se evidencian casos en los cuales el tiempo transcurrido en darle respuesta a una PQRS, puede considerarse como elevado, en consideración con lo establecido en El Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano numeral 3.2.3 Términos para resolver.

Ejemplos:

| Identificador | Fecha Radicación | Proceso | Fecha de direccionamiento | Fecha de cierre | Tiempo Traslado | Tiempo Respuesta |
|---|---|---|---|---|---|---|
| C73-DD | 2014-01-14-14:40:54 | Tramitar sugerencia | 2014-01-14-16:53:00 | 2014-04-04-11:33:09 | 0 | 80 |
| DD0-61 | 2014-01-16-21:21:51 | Tramitar consulta | 2014-01-17-09:09:01 | 2014-02-24-15:43:56 | 1 | 39 |
| E0E-BC | 2014-01-17-13:59:56 | Tramitar consulta | 2014-01-20-09:21:50 | 2014-02-12-14:43:47 | 3 | 26 |
| E2H-4A | 2014-01-17-15:48:28 | Tramitar queja | 2014-01-20-09:47:43 | 2014-02-24-11:40:31 | 3 | 38 |
| E75-19 | 2014-01-18-09:45:10 | Tramitar consulta | 2014-01-20-09:32:49 | 2014-02-12-14:16:01 | 2 | 25 |
| EAG-05 | 2014-01-19-22:46:20 | Tramitar petición | 2014-01-20-09:41:23 | 2014-02-12-11:50:52 | 1 | 24 |
| EBB-D4 | 2014-01-20-08:26:18 | Tramitar petición de documentos | 2014-01-20-09:42:01 | 2014-02-13-10:46:59 | 0 | 24 |
| EC6-4A | 2014-01-20-08:26:26 | Tramitar petición de documentos | 2014-01-20-09:40:37 | 2014-02-13-10:48:11 | 0 | 24 |
| ED1-02 | 2014-01-20-11:04:27 | Tramitar consulta | 2014-01-21-09:55:32 | 2014-02-13-11:59:51 | 1 | 24 |
| EDE-F3 | 2014-01-20-11:04:39 | Tramitar consulta | 2014-01-21-09:57:11 | 2014-02-13-12:00:57 | 1 | 24 |
| EF4-4F | 2014-01-20-12:11:43 | Tramitar reclamo | 2014-01-21-17:35:21 | 2014-02-13-10:23:59 | 1 | 24 |
| F02-4A | 2014-01-20-15:12:05 | Tramitar petición | 2014-01-21-17:37:47 | 2014-02-13-10:15:58 | 1 | 24 |
| 13EG-16 | 2014-02-04-13:38:50 | Tramitar petición | 2014-02-07-08:17:21 | 2014-04-04-11:56:54 | 3 | 59 |
| 13FB-86 | 2014-02-04-14:19:36 | Tramitar consulta | 2014-02-06-11:21:54 | 2014-02-24-16:18:51 | 2 | 20 |
| 1414-53 | 2014-02-05-15:23:28 | Tramitar queja | 2014-02-07-08:29:01 | 2014-03-11-10:19:59 | 2 | 34 |
| 1442-5B | 2014-02-06-07:01:04 | Tramitar petición de documentos | 2014-02-10-09:47:48 | 2014-03-28-17:24:55 | 4 | 50 |
| 144F-AE | 2014-02-06-12:25:34 | Tramitar consulta | 2014-02-07-08:23:50 | 2014-04-04-12:05:21 | 1 | 57 |

| Identificador | Fecha Radicación | Proceso | Fecha de direccionamiento | Fecha de cierre | Tiempo Traslado | Tiempo Respuesta |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 150A-08 | 2014-02-07-11:32:51 | Tramitar consulta | 2014-02-19-09:31:59 | 2014-02-24-11:17:04 | 12 | 17 |
| 15F0-0F | 2014-02-10-15:17:49 | Tramitar queja | 2014-02-12-10:09:39 | 2014-05-27-09:53:55 | 2 | 106 |
| 15H3-4D | 2014-02-10-15:52:40 | Tramitar queja | 2014-02-12-10:10:16 | 2014-03-25-14:25:24 | 2 | 43 |
| 15HG-DE | 2014-02-10-19:05:21 | Tramitar queja | 2014-02-18-11:32:52 | 2014-03-07-15:00:50 | 8 | 25 |
| 1616-A8 | 2014-02-11-10:02:32 | Tramitar petición | 2014-02-18-10:07:49 | abierta | 7 | abierta |
| 16A0-7D | 2014-02-12-15:25:43 | Tramitar petición de documentos | 2014-02-12-17:22:26 | 2014-03-07-16:57:12 | 0 | 23 |
| 16F1-72 | 2014-02-13-09:57:45 | Tramitar consulta | 2014-02-14-08:08:35 | 2014-04-04-14:12:04 | 1 | 50 |
| 17FF-53 | 2014-02-17-16:54:18 | Tramitar consulta | 2014-02-18-10:30:41 | 2014-03-13-08:58:24 | 1 | 24 |
| 188C-2C | 2014-02-18-17:29:18 | Tramitar petición de documentos | 2014-02-19-10:34:48 | 2014-07-11-13:23:58 | 1 | 143 |
| 18AF-39 | 2014-02-18-18:43:07 | Tramitar consulta | 2014-02-19-10:49:35 | 2014-03-11-17:15:22 | 1 | 21 |
| 1947-FF | 2014-02-20-11:18:17 | Tramitar petición de documentos | 2014-02-20-17:48:02 | 2014-04-28-12:03:51 | 0 | 67 |
| 1998-BF | 2014-02-20-14:31:15 | Tramitar petición | 2014-02-21-14:02:24 | 2014-03-12-08:28:19 | 1 | 20 |

## RECOMENDACIONES

- ✓ Dar oportuna respuesta a las PQRS.
- ✓ Realizar seguimiento y control de calidad a las bases de datos generadas por el aplicativo para trámites de PQRS.

Atentamente,

ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS
Auditora Interna

## ANEXO 1

ANEXO 1

| OFICIO | INFORME | OBSERVACIÓN | RECOMENDACIÓN | RESPUESTA DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | ESTADO SEGUIMIENTO UNIDAD DE AUDITORIA INSTITUCIONAL |
|---|---|---|---|---|---|
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | Aunque el aplicativo institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, empezó a funcionar en septiembre de 2013, se continuó utilizando el correo "contáctenos" en forma paralela para el registro de las PQRS pero a la fecha de este informe, no se tiene un consolidado de las PQRS tramitadas a través de este correo en el segundo semestre de 2013 (Julio 1 a Diciembre 31 de 2013). | Desactivar el correo "contáctenos" y utilizar el aplicativo institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. | El correo "contáctenos" fue desactivado desde el 1 de enero de 2014, desde dicha fecha todas las PQRS están siendo registradas a través del aplicativo destinado para tal fin. | CERRADO |
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | El enlace "contáctenos" para el ingreso de las PQRS del Sistema de Bibliotecas también se encuentra habilitado, es decir, las PQRS ingresadas mediante este enlace no quedan registradas en el aplicativo institucional, ni quedan registradas en el "contáctenos" institucional, con lo cual dichas PQRS no son incluidas en el seguimiento realizado por la oficina de atención al ciudadano. | Coordinar con el Sistema de Bibliotecas, el uso del aplicativo institucional para la administración de las PQRS, de manera que esta información pueda ser incluida en el seguimiento realizado por la oficina de atención al ciudadano. | En reunión con los responsables a la atención de las PQRS en Bibliotecas y la coordinación de Atención al Ciudadano, luego de evidenciar las ventajas que tiene el aplicativo implementado para las PQRS por dicha dependencia, se determinó continuar utilizando el aplicativo hasta no tener como mínimo un aplicativo de cumpliera con las necesidades de la Dependencia. Vale aclarar que las observaciones ya están implícitas en el informe presentado al proveedor para una nueva versión. | SIN CUMPLIR Decreto 2641 de diciembre de 2012. (Unificación y/o consolidación de las PQRS a nivel institucional). |
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | La descentralización del ingreso de las PQRS en diferentes plataformas, no permite la identificación con un registro y número de radicado único, que facilite el control y seguimiento como se establece el documento "Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", anexo al Decreto 2641 de diciembre de 2012 | Solicitar a todas las dependencias académicas y administrativas, la utilización del aplicativo institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de tal forma que se puedan contar con un número consecutivo que identifique inequívocamente una solicitud y su respectivo control y seguimiento. | Actualmente desde el comité de Universidad en Línea, estamos implementado una estrategia de comunicación en coordinación con el Portal y la Oficina de Atención al Ciudadano. La estrategia consiste en utilizar los medios de la Universidad (UdeA Televisión, Portal Universitario, Emisora Cultural, Suplemento Alma Máter y un plegable, con el fin de dar a conocer a toda la comunidad universitaria y a la comunidad en general el plan anticorrupción y en especial la oficina de Atención al Ciudadano. | SIN CUMPLIR, La observación hace referencia es al radicado único de acuerdo al el documento "Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", anexo al Decreto 2641 de diciembre de 2012. |

## ANEXO 1

| OFICIO | INFORME | OBSERVACIÓN | RECOMENDACIÓN | RESPUESTA DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | ESTADO SEGUIMIENTO UNIDAD DE AUDITORIA INSTITUCIONAL |
|---|---|---|---|---|---|
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | Algunos derechos de petición no son ingresados al aplicativo de PQRS. Un ejemplo es un derecho de petición remitido con copia a la Unidad de Auditoria Institucional el 8 de noviembre del 2013 (Asunto: Convocatoria al cargo de Director(a) de la Escuela de Microbiología suscrito por Auxilio Ramírez y otros firmantes).<br><br>En la siguiente imagen se muestran los derechos de petición registrados en el mes de noviembre y como puede observarse, no se encuentra registrado el derecho de petición mencionado. VER INFORME | Ingresar todos los derechos de petición al aplicativo institucional de PQRS. | El objetivo de la estrategia de comunicación es dar a conocer la oficina de atención al ciudadano, los canales de atención, los medios para registrar las PQRS, con el fin que todos los empleados de la universidad conozcan dentro de su dependencia el responsable de la atención al ciudadano y saber direccionar al ciudadano que requiera el servicio de las PQRS, estos serán los responsables de registrar las incidencias que reciban directamente en la dependencia.<br><br>Igualmente hacer mucho énfasis en el aplicativo institucional para el registro de las PQRS, con el fin de lograr un porcentaje muy mínimo de PQRS recibidas por escrito en las dependencias y así poder llevar el debido seguimiento. | EN PROCESO DE EJECUCIÓN |
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | A continuación se expone el análisis del informe de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas a través del aplicativo institucional, correspondiente al periodo comprendido entre el 3 de septiembre y el 13 de diciembre del 2013, con la salvedad de que dicho reporte remitido por la Secretaría General según comunicado 1010-043 del 22 de enero del 2014, no incluye las PQRS ingresadas por el link "contáctenos" institucional ni las ingresadas por el "contáctenos" del Sistema de Bibliotecas, limitando el alcance de dicho análisis. VER INFORME. Como se puede observar hay un incumplimiento del 36,80% en los tiempos de respuesta de las PQRS, lo cual se puede materializar en riesgos de tipo legal como posibles tutelas, ya que se está incumpliendo con los términos para resolver, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011.<br><br>Según consulta realizada a la Coordinadora de Atención al ciudadano, el aplicativo no permite generar alertas que informen a los responsables de las próximas solicitudes a vencer | Implementar mecanismos de monitoreo semanal a la gestión de las PQRS, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y establecer las acciones necesarias para identificar las causas que originan la extemporaneidad. Evaluar con el proveedor del aplicativo de PQRS, la posibilidad de que genere alertas antes de la fecha límite de respuestas. | En las observaciones y/o recomendaciones a la nueva versión del aplicativo de las PQRS, sean elevado varias observaciones entre ellas, que el aplicativo genere un reporte donde podamos evidenciar las alertas tanto al responsable de dar respuesta, como a la coordinadora de Atención al Ciudadano de las incidencias próximas a vencer, otra es que según el tema, subtema y descripción de asunto, la coordinadora pueda parametrizar el tiempo de respuesta, con el fin de la respuesta sea ágil, oportuna y eficiente. | EN PROCESO DE EJECUCIÓN, Sin embargo es importante hacer la observación que si bien el aplicativo cumple un papel fundamental también es cierto que la respuesta oportuna no solo puede estar sujeta a la alerta que genere dicho aplicativo si no a la gestión eficiente de las dependencias responsables. |

## ANEXO 1

| OFICIO | INFORME | OBSERVACIÓN | RECOMENDACIÓN | RESPUESTA DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | ESTADO SEGUIMIENTO UNIDAD DE AUDITORIA INSTITUCIONAL |
|---|---|---|---|---|---|
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | Con base en la comunicación remitida por la Secretaría General, a continuación se expone el resultado de la revisión de la encuesta de satisfacción relacionada con los 231 casos cerrados, a la cual 33 personas dieron respuesta, lo que representa un 14%.Entre los ítems evaluados, los que presentaron menos satisfacción por parte de los usuarios fueron: Tiempo respuesta (45.45%), Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada (21.21%) y Accesibilidad al canal de atención (18.18%).Referente a la insatisfacción con el Tiempo de respuesta, se expone como ejemplo el caso donde un usuario solicita el 21 de septiembre de 2013, ayuda para inscribirse mediante el pin asignado para la presentación del examen de admisión y se le da respuesta el 22 de octubre, es decir, un mes después. Ver imagen a continuación: VER INFORME Referente al ítem "Accesibilidad al canal de atención", la encuesta muestra una insatisfacción del 18% la cual puede estar asociada con la falta de una oficina accesible, ya que actualmente la coordinadora de atención al ciudadano está ubicada en un espacio en el tercer piso del bloque 16, en donde no es fácil el acceso para la comunidad en general. Adicionalmente, todavía no se encuentra disponible la línea telefónica gratuita de atención al ciudadano ni con personas que soporten la misma. | Agilizar la gestión necesaria que permita contar con una adecuada Oficina de Atención al Ciudadano y una línea telefónica gratuita con el fin de facilitar a los usuarios, los mecanismos que le permitan realizar las PQRS. Realizar planes de mejoramiento referente al resultado de la encuesta que apunten a mejorar la satisfacción del usuario. | La Coordinación de la oficina Atención al Ciudadano, presta los servicios desde la Secretaría General, además contamos con 62 responsables de atención al ciudadano de las Unidades Académicas y Unidades Administrativas. Ver listado en: http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal/a.InformacionInstitucional/K.atencionCiudadano<br><br>A partir del 19 de mayo de 2014 cuatro (4) operadores asumieron la laborar del conmutador y dos (2) agentes del Call Center en atención a la Línea gratuita 018000416384. En la semana del 12 al 15 de mayo de 2014 se llevaron a cabo la capacitación para los operadores y agentes del call center, en la cual se presentó de forma global la estructura tanto Académica como Administrativa de la Institución, de igual manera se entregó material de apoyo tendiente a facilitar sus labores<br><br>Las encuestas es otro tema que está implícito en los requerimientos de la nueva versión del aplicativo para las PQRS. | EN PROCESO, esta en evaluación la adecuación de una oficina de atención al ciudadano de fácil accesibilidad al ciudadano. |
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | Se realizaron verificaciones con base en la información suministrada por el aplicativo de PQRs, obteniendo como resultado las siguientes observaciones:<br>• A la fecha de revisión, 30 de enero del 2014, se encuentran PQRS con fechas de radicación septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2013, que se encuentran abiertas y sin registro de respuesta en el aplicativo, como se puede evidenciar con algunos casos a continuación: VER INFORME. Se realizó análisis de las PQRs, a las cuales se dio respuesta en forma extemporánea, observando que se presenta demora tanto por parte de la oficina de atención al ciudadano para dar traslado a las dependencias, como por parte de las dependencias para dar respuesta oportuna al usuario. A continuación evidenciamos algunos casos: VER INFORME | Dar oportuna respuesta a las PQRs. Realizar seguimiento y control de calidad a las bases de datos generadas por el aplicativo para trámites de PQRs | Este tema tiene que ver con las observaciones elevadas al proveedor que el aplicativo no está generando las debidas alarmas de las incidencias próximas a vencer | EN PROCESO DE EJECUCIÓN, Sin embargo es importante hacer la observación que si bien el aplicativo cumple un papel fundamental también es cierto que la respuesta oportuna no solo puede estar sujeta a la alerta que genere dicho aplicativo si no a la gestión eficiente de las dependencias responsables. |

## ANEXO 1

| OFICIO | INFORME | OBSERVACIÓN | RECOMENDACIÓN | RESPUESTA DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | ESTADO SEGUIMIENTO UNIDAD DE AUDITORIA INSTITUCIONAL |
|---|---|---|---|---|---|
| UAI-1080-051 | Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS - Segundo Semestre 2013 | Al ejecutar el "reporte por usuario" con los parámetros que se muestran en la figura siguiente, se observó que la información que aparece en el campo "Descripción de la incidencia" no es coherente con la respuesta de la PQRs en el campo "descripción del trámite". (VER INFORME).<br>La petición con radicado 51-3A, dice: "Mi pregunta es que ya estoy realizando mi inscripción a la Universidad de Antioquia y la parte en la que dice donde presentará el examen no se abre y mi consulta es esa" y la respuesta que muestra el reporte asociado a este radicado es: "La maestría en Psicología dará inicio en 2014 - 2. Para mayor información VER INFORME Pero al consultar el radicado 51-3A y ver el historial de casos muestra la siguiente información, que si es coherente, por lo cual se podría deducir que el "reporte por usuario" presenta inconsistencias: comunicarse a Posgrados de la Facultad con Sandra en el teléfono: 2195772 o al correo: posgradosfcsh@gmail.com Muchas gracias por su interés.", respuesta que no tiene que ver con la solicitud. A continuación se muestra figura con el resultado de la consulta para el radicado 51-3A.Situación similar sucede con otros registros, entre ellos los radicados 8D8-17 y 9CE-C6.<br><br>Se observa además que en una figura aparece el usuario "Administrador del Sistema" como el que dio la respuesta a la solicitud, y en otra, el usuario "FABIAN BUSTAMANTE" | Verificar la consistencia de la información mostrada en todos los reportes y solicitar al proveedor del software las modificaciones necesarias para el buen funcionamiento. | Este tema el proveedor ya tiene conocimiento que el reporte por usuario está generando inconsistencias con la descripción del asunto, con la descripción de la respuesta, estamos pendientes de la solución y hacer entrega del informe base solicitado por Auditoria Institucional. | CONTINUA IGUAL, SIN CUMPLIR |

## ANEXO 2

### DEBILIDADES O FALENCIAS APLICATIVO PQRS

A continuación se relacionan algunas de las debilidades más importantes socializadas con la coordinación de la oficina de atención al ciudadano:

**Prueba registro:** El aplicativo no genera correo electrónico automático al ciudadano con el archivo de recepción de la PQR ni permite imprimir el registro de dicha petición, que permita generar prueba-radicado para seguimiento del usuario.

**Identificar Medio de Recepción:** Después de diligenciar los datos necesarios para registrar en el aplicativo la PQRS, y al momento de dar clic en la opción enviar, el aplicativo debería hacer la pregunta porque medio se recepciona la solicitud y genere reporte estadístico sobre el número total de la atención por cada una de las modalidades y sus respectivos porcentajes.

Verbal ☐

Personal ☐

Medio electrónico ☐

**Trazabilidad:** El aplicativo actual no informa al usuario la trazabilidad de la PQRS (Dependencia-responsable, fechas, en que proceso está etc), se sugiere a demás que envíe un mensaje al correo electrónico cuando la incidencia es redireccionada.

Imagen de la consulta del estado actualmente de PQRS.

**MÓDULO INCIDENCIAS**

| Identificador | Proceso | Fecha Inicial | Cliente | Estado |
|---|---|---|---|---|
| 30G0-D4 | Tramitar consulta | 2014-04-24-11:56:57 | Felipe rivera medina | Abierta |

**Rango Aceptable plazo-cumplimiento respuesta:** El aplicativo no tiene en cuenta los días hábiles para determinar el vencimiento de términos, por lo cual, la no parametrizaciones de los días hábiles generan información inexacta y reportes e indicadores sesgados, por ejemplo, el aplicativo con esta deficiencia genera en los reportes, PQRS resueltas por "fuera de tiempo" una estadística sesgada para las que se resolvieron en el límite de tiempo establecido.

Adicionalmente al momento de clasificar la competencia de la incidencia (tema, subtema, responsable), la coordinación de la oficina de atención al ciudadano no puede parametrizar el tiempo de respuesta según la complejidad, sin exceder el máximo legal, con el fin de obtener una respuesta ágil, pertinente y oportuna al ciudadano.

**Desistimiento de las PQRS:** Determinar el procedimiento en el aplicativo con relación al desistimiento de la incidencia, el actual no permite al usuario manifestar el desistimiento de su incidencia.

Adicionalmente la aplicación no permite, si una PQR está incompleta y se vence los términos para que el ciudadano complete la información y si no solicitó prorroga se cierre automáticamente la incidencia por desistimiento.

**Control automático requisitos mínimos-solicitud:** El aplicativo no permite completar la información requerida al usuario en caso que la PQRS se clasifique como incompleta, igualmente no permite al ciudadano solicitar ampliación de términos para completar su petición.

**Redirección PQRS**: Actualmente cuando se ingresa las PQRS en el aplicativo se redirecciona automáticamente al coordinador, éste edita información como: el tema, subtema y responsable; hace el redireccionamiento correspondiente a la persona designada por las dependencias como responsable de manejar el aplicativo, éste identifica el competente dentro de la misma dependencia para dar trámite a la solicitud, envía por correo electrónico la descripción de la PQRS al responsable de dar la respuesta y luego de obtener la respuesta copia y le da tramite a la incidencia.

En el evento que el funcionario no sea el competente, hará la devolución a través del aplicativo al coordinador con la motivación respectiva.

Se sugiere como mejora al aplicativo que al momento de registrarse una PQRS sea redireccionada a la persona designada por las dependencias como responsable de manejar el aplicativo y este pueda a su vez determinar dentro del mismo aplicativo el responsable de dar trámite a la sub-dependencia o subproceso y sea redireccionada a esa persona, sin que el responsable principal de la dependencia principal pierda responsabilidad de la PQRS.

**Recursos:** El aplicativo no permite interponer los recursos de ley, se debe establecer el procedimiento para resolverlos, el cual tenga relación con la incidencia que lo origina, para efectos de seguimiento y reporte estadístico.

**Registro Dependencias:** El aplicativo actual no relaciona los responsables con las dependencias a las que pertenece, por lo que se sugiere, que el aplicativo relacione responsable con la dependencia, y al mismo tiempo a los responsables de dar respuesta con los procesos internos.

**Periodo de vacaciones:** Que el aplicativo permita suspender los términos de respuesta en tiempo de vacaciones, así como también informe al usuario la aplicación de los términos en estos casos especiales.

**Resultado de las Encuestas:** El aplicativo permite generar un reporte de las encuestas, arrojando el porcentaje total de cada una de las preguntas, al momento de consultar la opción DETALLE DE LAS ENCUESTAS pero no permite consultar por periodos, ni genera estadísticas en detalle por responsable, ni en periodos específicos.

En el aplicativo cuando la respuesta es por correo certificado no es posible realizar la encuesta de satisfacción, debido a que el usuario no recibió la respuesta por este medio, por lo cual se debe determinar el procedimiento en el aplicativo con relación a las PQRS que requieran ser notificadas por escrito, remita a los agentes del Call Center la encuesta pendiente por realizar, para que se comunique con el usuario y la realice por vía telefónica.

**Estadísticas - Reportes:** Determinar un procedimiento más ágil para la elaboración de informes de los casos registrados en el aplicativo en periodos específicos de tiempo, responsable, tipo de caso, tema, subtema, con su respectivos gráficos, números y porcentajes.

**Tipo de usuario:** Adicionalmente los reportes no permiten generar una estadística por tipo de usuario ejemplo: Estudiante, profesor, usuario externo etc. Para esto es necesario que al usuario se le requiera en el ingreso de la PQRS que clase de usuario es, lo cual no lo hace dicho aplicativo.

**Opción de Búsqueda:** Que el aplicativo tenga opción de búsqueda por criterios diferentes al número de caso. Por ejemplo, Nombre o apellidos entre otros que permita buscar por un solo criterio ya que por reportes, el aplicativo solicita varios campos para la búsqueda lo que no permite si no se conocen todos, y por lo cual no es amigable para el usuario.

**Reportes Incompletos:** El aplicativo no permite generar un reporte-base o fuente que muestre todo el universo de los estados de las PQRs.

## ANEXO 3

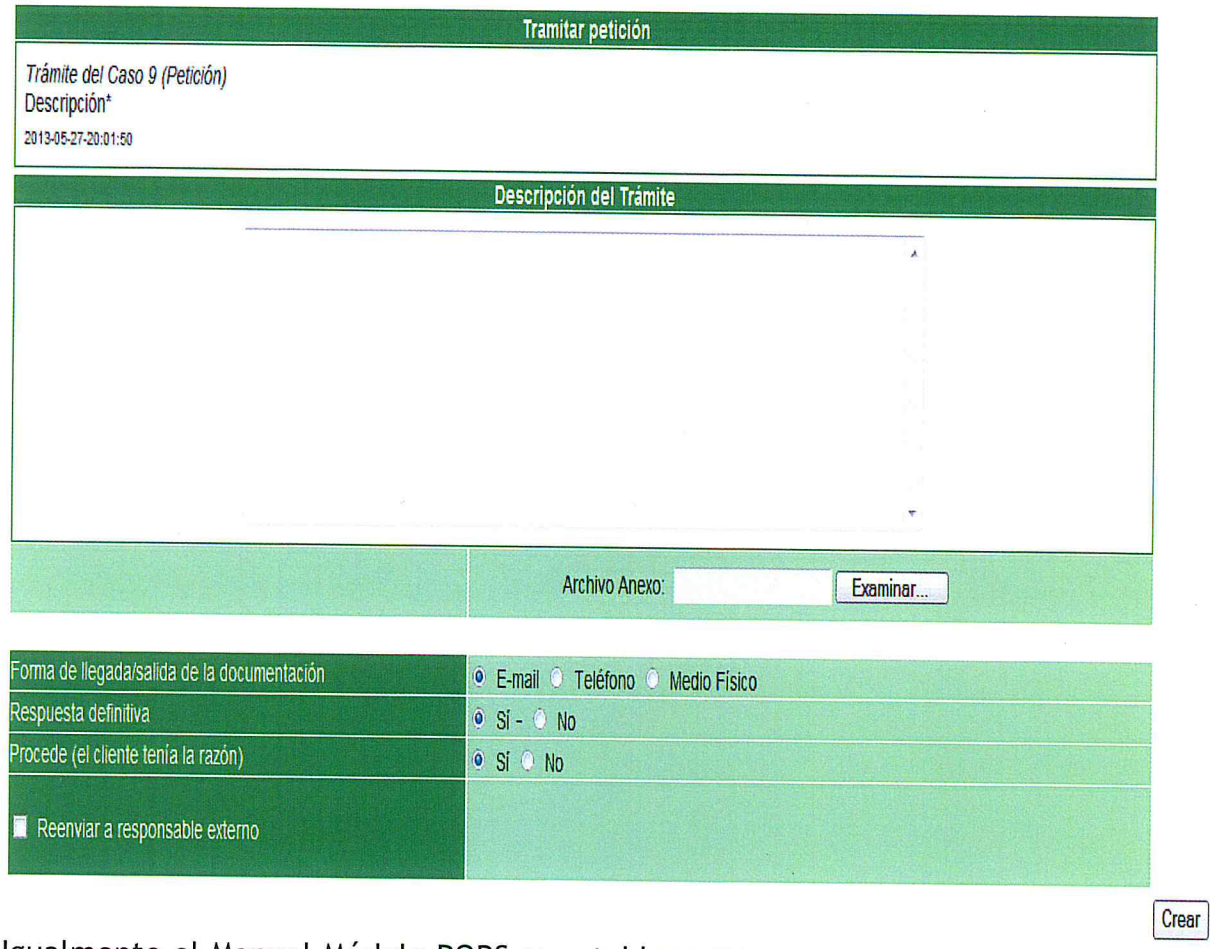
### DEBILIDADES DE FUNCIONAMIENTO APLICATIVO PQRS

A continuación se relacionan algunas inconsistencias de funcionamiento del aplicativo actual socializadas con la oficina de atención al ciudadano:

**Notificación:** El aplicativo no está enviando las notificaciones de las incidencias próximas a vencer, tanto al responsable como al administrador.

Según el Manual Módulo PQRS se establece *"Escalabilidad de alarmas: Después que ha transcurrido este tiempo sin darle trámite a la radicación, el sistema le envía un mensaje al responsable de la actividad anunciándole lo sucedido".*

**Respuesta no definitiva:** Al momento de dar trámite a una incidencia, la opción definitiva "NO", la cual se requiere al usuario con el fin que aporte, aclare, entre otros la PQRS no funciona, el sistema del aplicativo no permite a través de esta opción generar comunicación con el usuario.




Igualmente el Manual Módulo PQRS se establece *"En caso que la respuesta no sea definitiva deberá deseleccionar la casilla correspondiente a la opción Respuesta Definitiva (la casilla tipo checkbox contigua a "si" deberá quedar vacía), finalmente, se podrá identificar si el caso procedía (el cliente tenía la razón en quejarse) y de ésta forma poder identificar problemas recurrentes a través de las estadísticas".(Figura 28)*

**No visualización de incidencia re-direccionada:** No se evidencia por el link Información del tipo de caso, todos los campos obligatorios que registra el usuario (ejemplo: cedula), toda vez que la mayoría de incidencias registradas para dar una respuesta, se requiere consultar por número de cédula algunas bases de datos y en el evento que se requiera enviar notificación por correo certificado a la dirección registrada por el usuario.

***Información del Tipo de Caso***

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Fecha de caso** | 2013-05-27-20:01 | **Fecha de Cierre** | 2013-05-29-15:25 |
| **Tipo de caso** | Petición / Registro | **Usuario** | **Beto Vargas** |
| **Teléfono Casa** | 4789209 | **Sedes** | Occidente |
| **Documento** | | | |

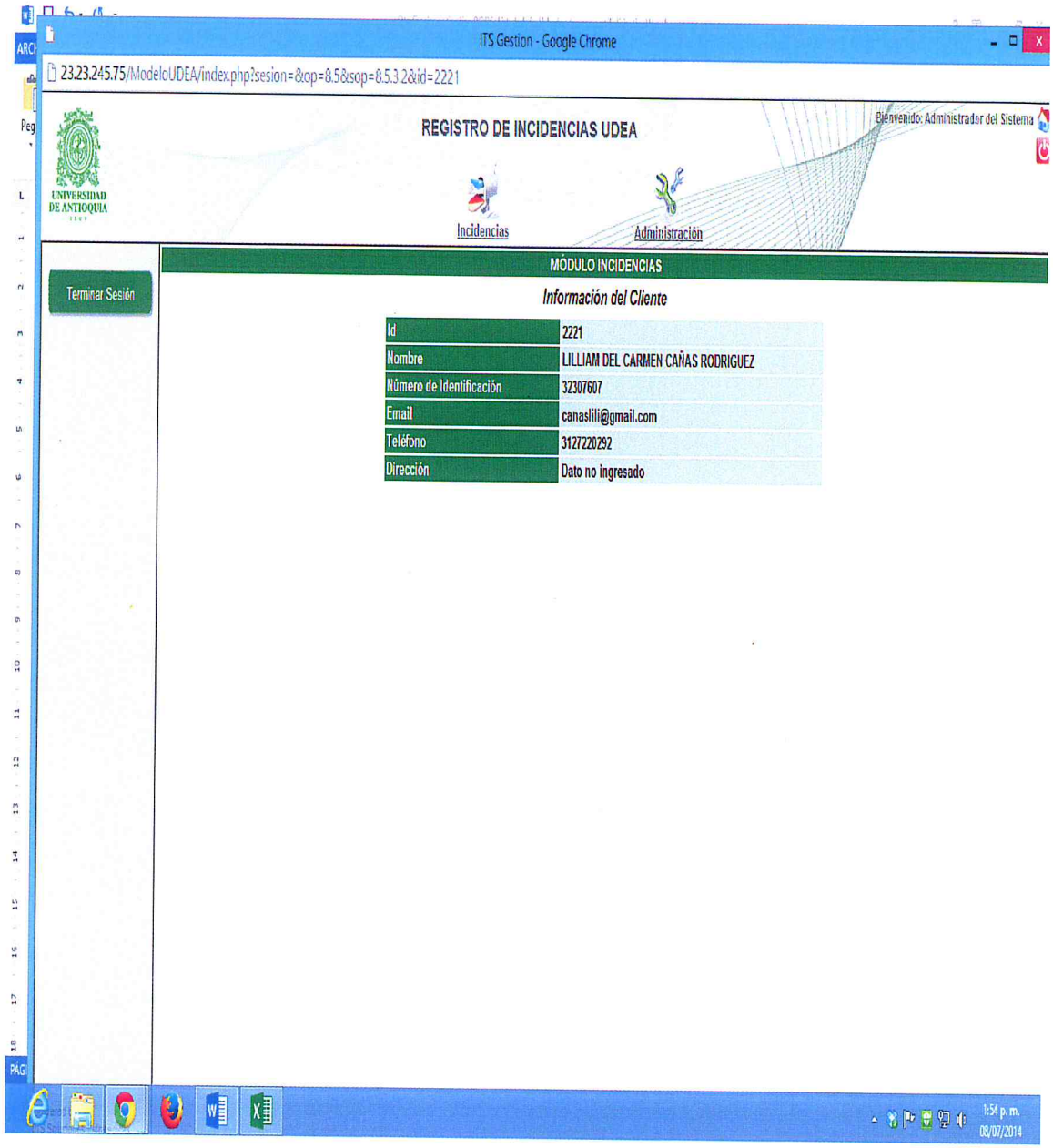
Editar Información

| **Descripción del Caso** |
|---|
| **69-BB**<br>Descripción* |
| **Historial del caso** |
| Ver |

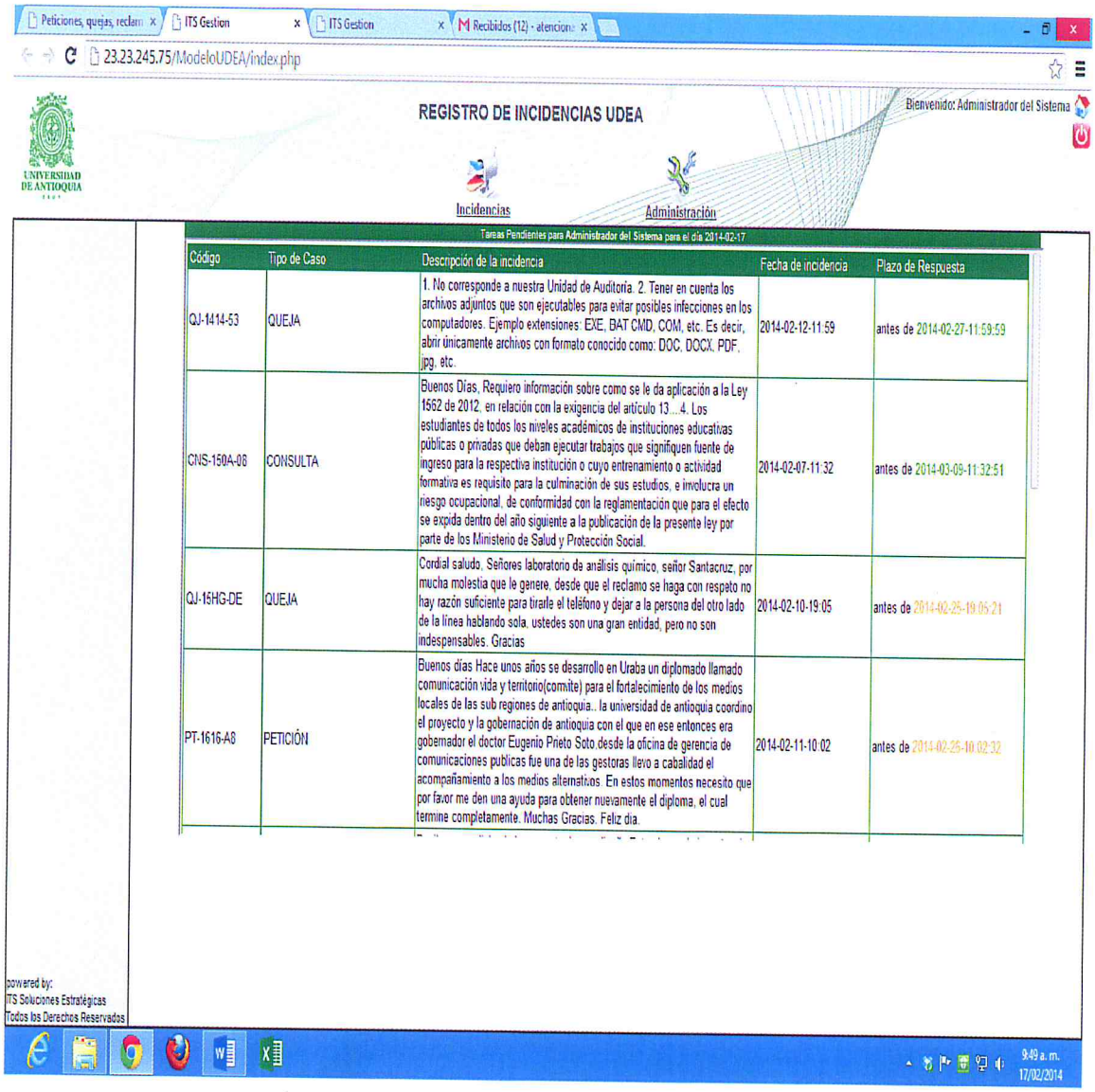
**Procedimientos**

| Encargado | Procedimiento | Fecha | Id |
|---|---|---|---|
| Usuario Web | **Inicio** del Tipo de Caso | 2013-05-27-20:01:50 | |
| Julio César García Castrillón | **Asignación** del caso al usuario Julio César García Castrillón por el usuario Usuario Web | 2013-05-27-20:01:50 | 69-BB |
| Julio César García Castrillón | **Respuesta final** enviada | 2013-05-29-15:25:22 | 69-BB |

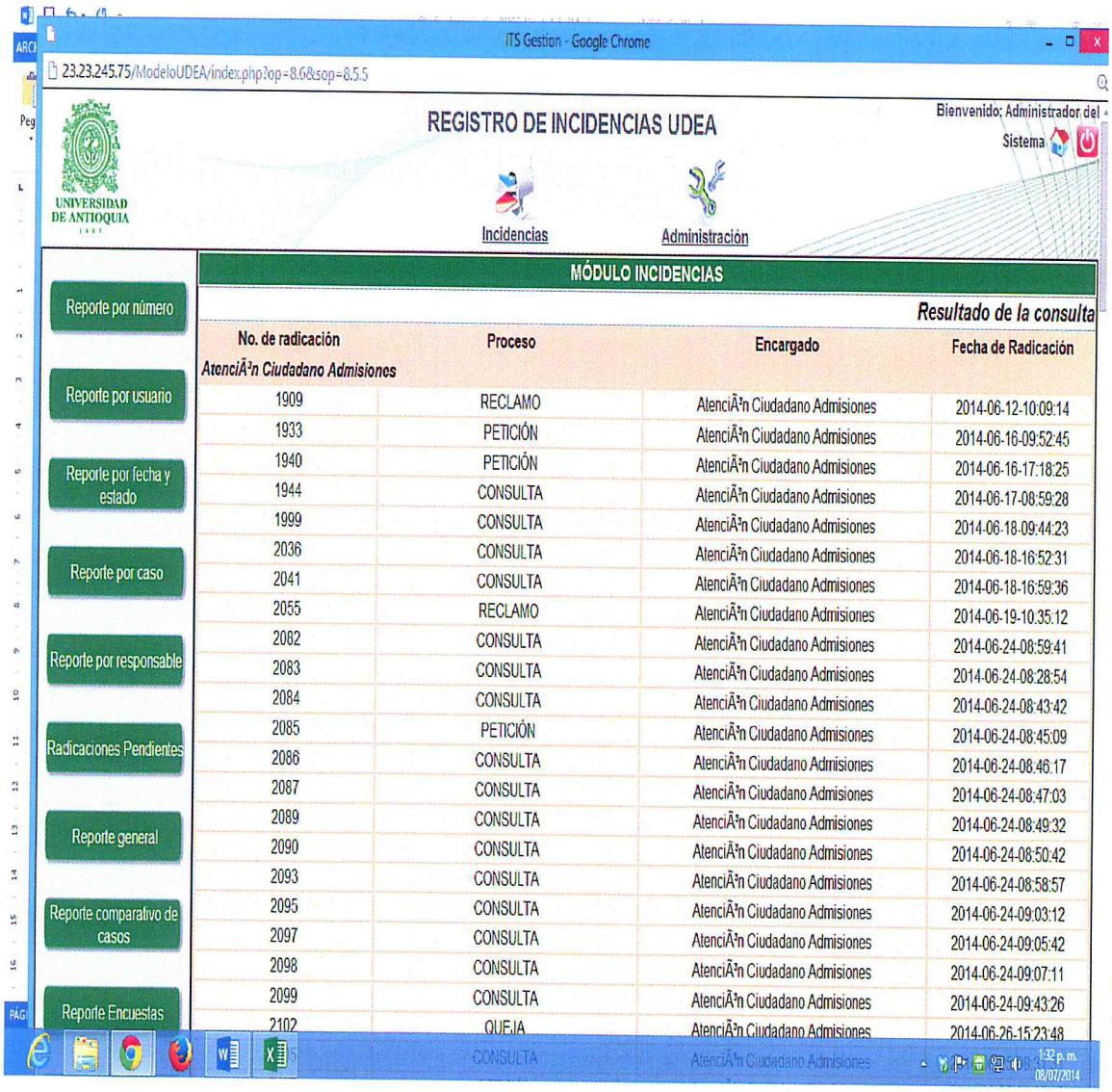
**Inconsistencia dirección del usuario:** Cuando se consulta la información del cliente el campo "Dirección" es obligatoria, pero en campo de consulta detallada el campo aparece como "Dato no ingresado"



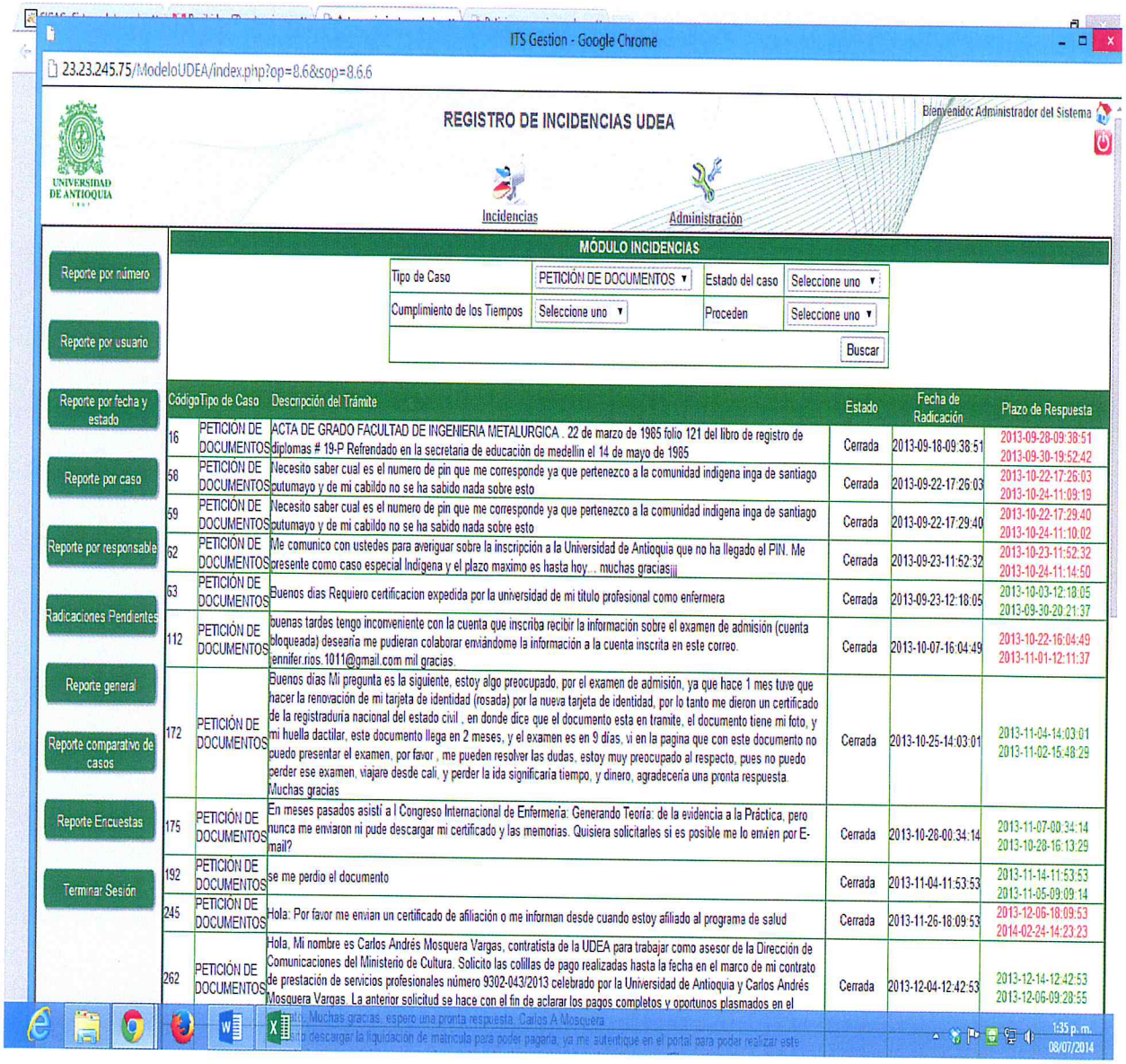
**Registro de incidencias:** De acuerdo a observación del Departamento de Admisiones y Registro, para que las incidencias se puedan visualizar como la registra al administrador (Ver figura) y debido a un número muy alto de las incidencias registradas en dicho departamento, para el responsable es más ágil y eficiente identificar la descripción de la incidencia y el responsable de dar respuesta lo cual no se lo permite desde los permisos asignados.



**En el informe de radicaciones pendientes:** Es indispensable que aparezca, además de la "fecha de radicación", el dato de "Plazo de respuesta" para efectos de seguimiento y control por parte de la administración del aplicativo:

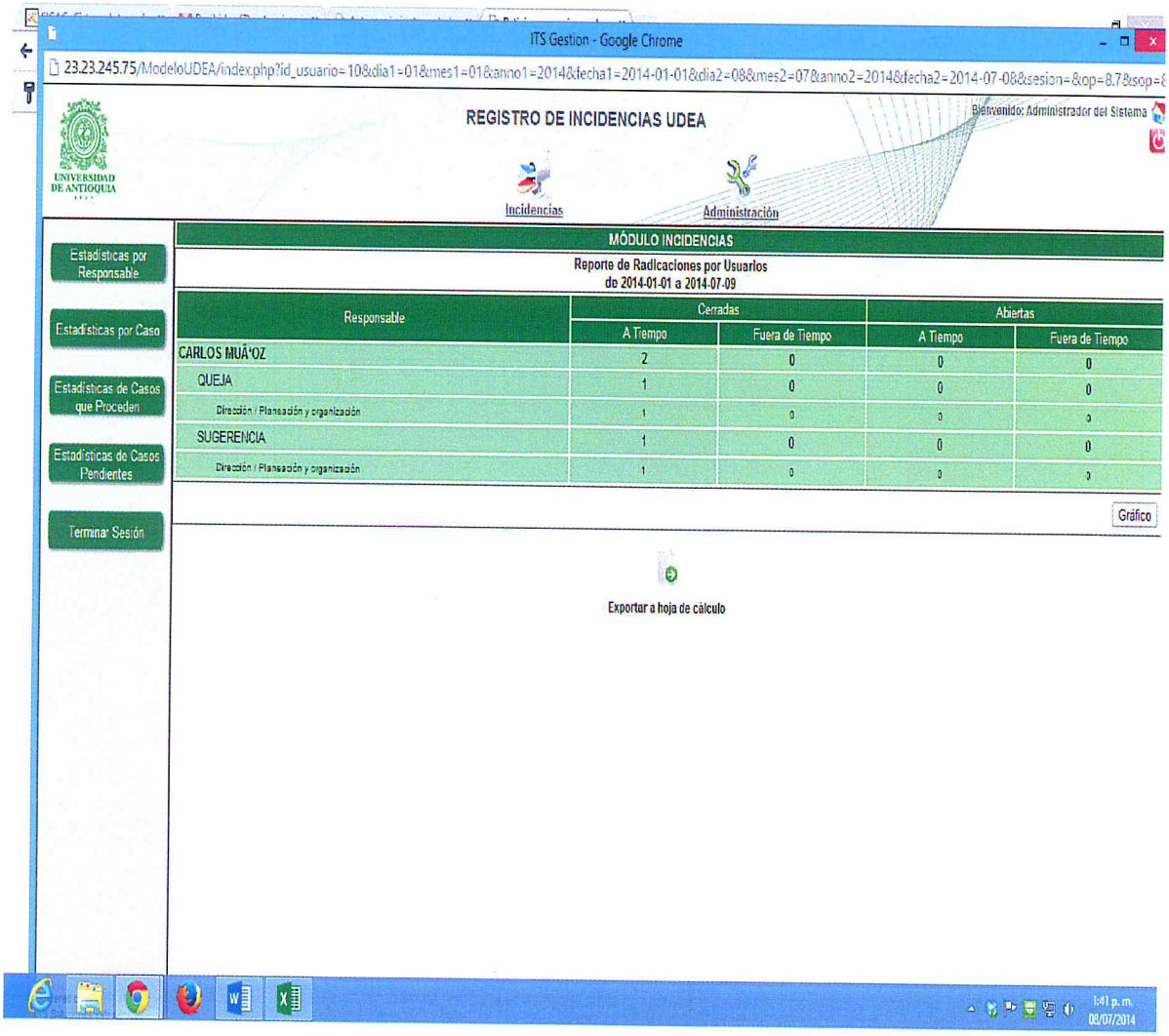


**El reporte general:** No muestra en pantalla todas las incidencias, ni tampoco permite exportar a Excel, no es posible consultar por rangos de fechas, lo que dificulta la consulta con los parámetros asignados. Además algunos parámetros de búsqueda no están funcionando correctamente.

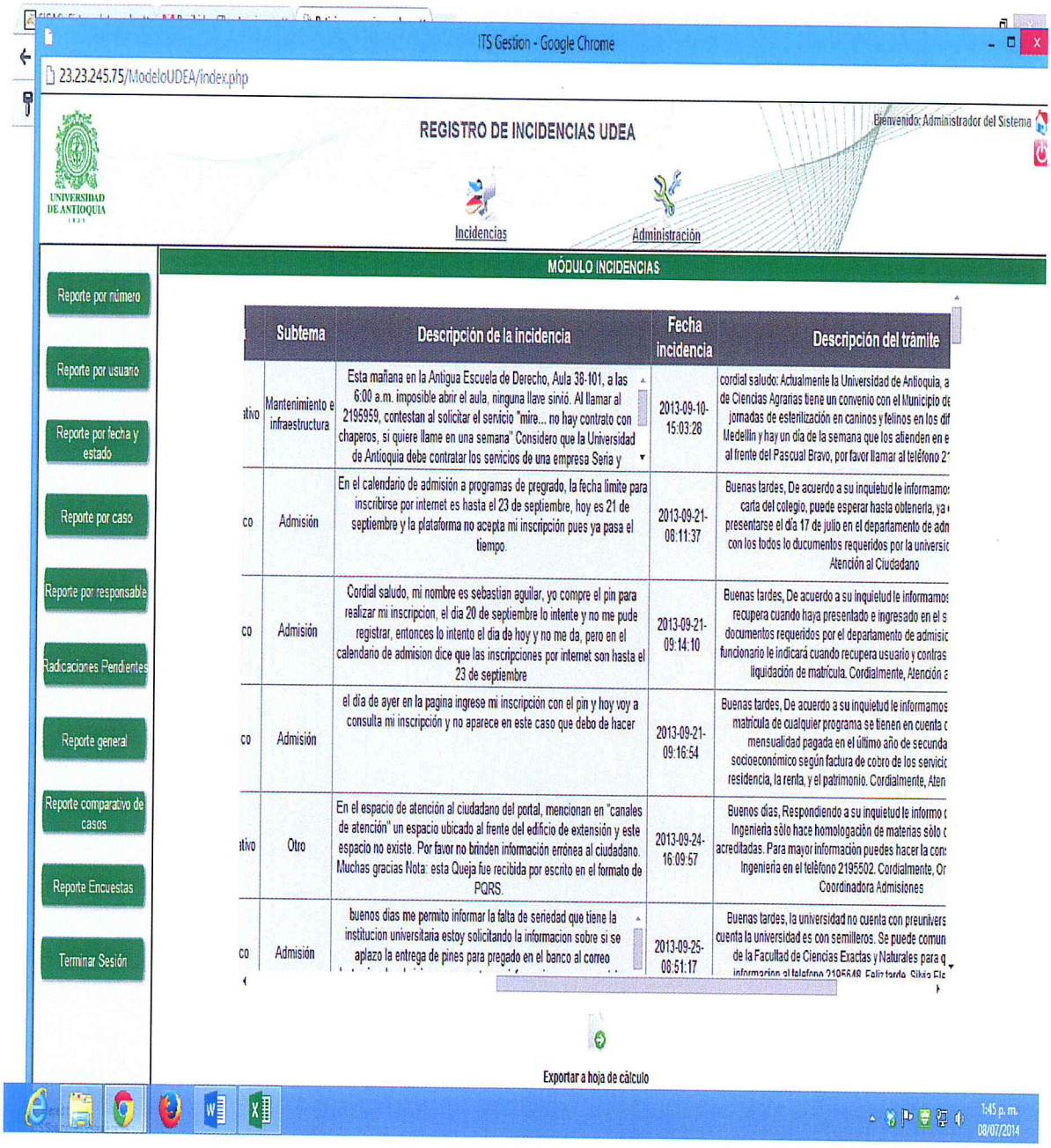



Adicionalmente cuando una incidencia es devuelta al administrador por no ser de su competencia, éste no ve nuevamente el recuadro de "Editar información" para poder asignar un nuevo tema y otro usuario.

**Estadísticas:** Al consultar estadísticas por usuario se muestra correcto en la tabla pero el gráfico no concuerda con la información contenida en ella:

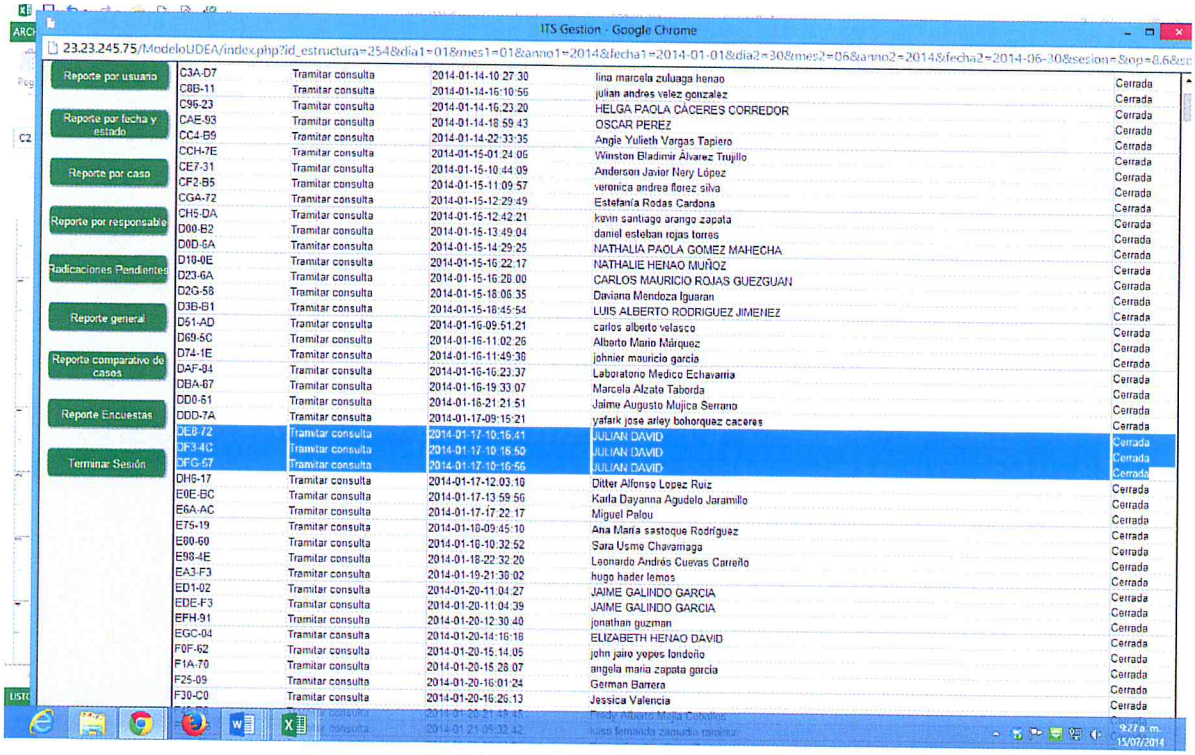


**Reporte por usuario:** La descripción de la incidencia no coincide con la respuesta, tema ya expuesto en la última auditoría realizada.



**El aplicativo está generando doble registro:** Esto sucede cuando el usuario da clic en el link "enviar" y el aplicativo genera por error dos registros con diferencia de segundos generando dos radicados a una misma PQR.
**La información adicional solicitada:**

**Doble registro**




**Error al descargar el archivo:**

ARCHIVO ADJUNTO

# Server Error

## 404 - File or directory not found.

**The resource you are looking for might have been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable.**

Los archivos anexos generan un error al descargarlos no lo deja consultar o no permite descargarlos. Al consultar los reportes, el aplicativo no genera los colores (semáforo) para hacer el debido seguimiento de cuales incidencias están pendientes, cuales próximas a vencer y cuales están vencidas.