



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
1803

UAI-1080-051

Medellín, 7 de marzo de 2014

Doctor  
ALBERTO URIBE CORREA  
Rector  
Universidad de Antioquia

Asunto: Informe Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
- PQRS - Segundo Semestre 2013

Respetado doctor Uribe:

La Unidad de Auditoría 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...**", realizó análisis del informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias remitido por la Secretaría General mediante comunicación 1010-043 del 22 de enero de 2014 y efectuó una verificación de la información a través del aplicativo de atención al ciudadano que empezó a funcionar en septiembre de 2013. (Cursiva y subraya fuera de texto).

## I. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en la Entidad durante el segundo semestre de 2013.

## 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.

UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

Ciudad Universitaria: Calle 67 N.º 53-108 ■ Teléfono: 219 50 85 ■ Recepción de correspondencia: Calle 70 N.º 52-21  
Apartado: 1226 ■ Correo electrónico: [scontrolint@arhuaco.udea.edu.co](mailto:scontrolint@arhuaco.udea.edu.co)  
Medellín, Colombia

- 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.

### III. ACTIVIDADES REALIZADAS

Para la verificación de la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Entidad durante el segundo semestre de 2013, se realizaron las siguientes actividades:

- Verificación de la normativa y de los procedimientos establecidos, en relación con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias instaurados por los usuarios.
- Solicitud de la información a la Secretaría General acerca del estado actual de los procedimientos para dar trámite a las PQRS y para la atención al ciudadano.
- Consulta a la Coordinadora del Equipo de Atención al Ciudadano.
- Análisis de la información remitida por la Secretaría General según comunicado 1010-043 del 22 de enero del 2014.

### IV. RESULTADOS OBTENIDOS

#### ASPECTOS POSITIVOS

- Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, 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.

- 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias dirigidas a las diferentes unidades académicas y administrativas.

## OBSERVACIONES

### OBSERVACIÓN 1

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).

### RECOMENDACIÓN

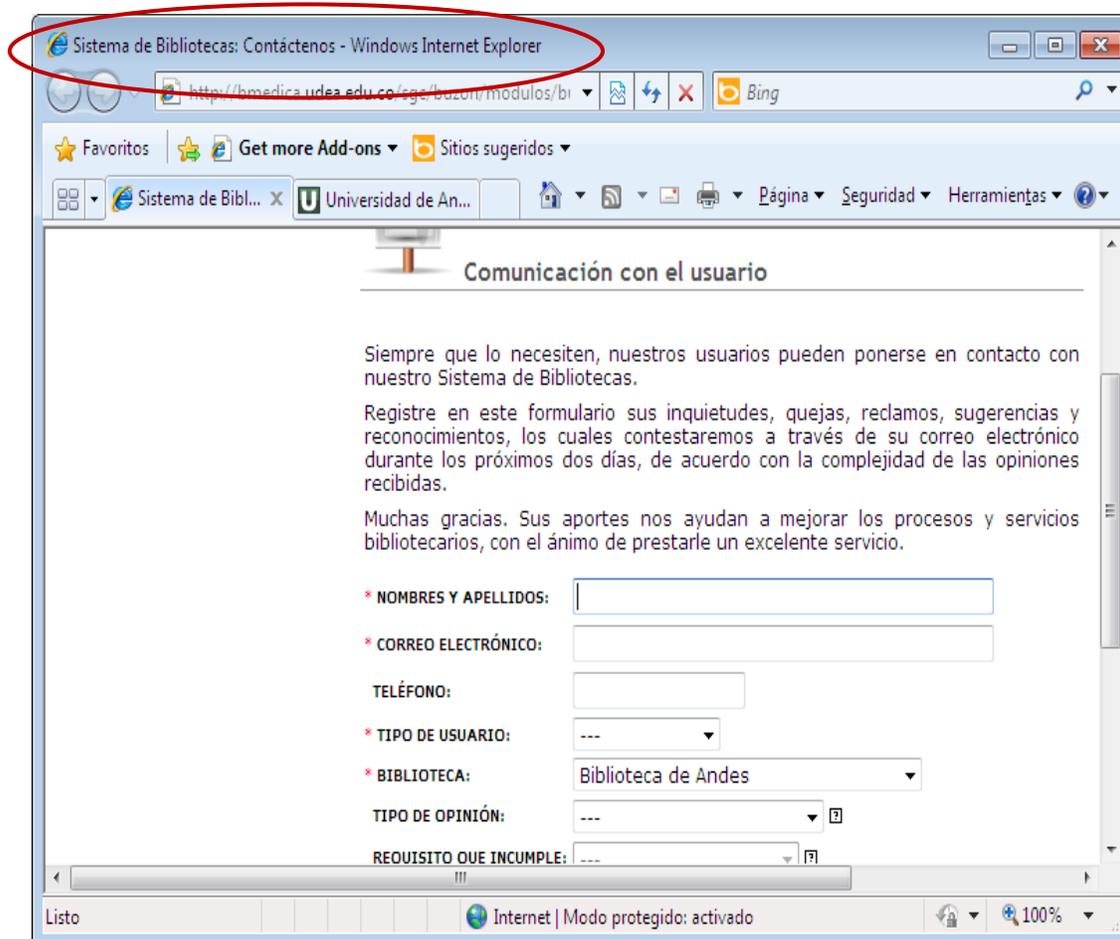
Desactivar el correo “contáctenos” y utilizar el aplicativo institucional para el ingreso, seguimiento y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

### OBSERVACIÓN 2

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.

## RECOMENDACIÓN

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.



## OBSERVACIÓN 3

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

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.

### OBSERVACIÓN 4

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 Auditoría 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).

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.

MÓDULO INCIDENCIAS				
Identificador	Proceso	Fecha Inicial	Cliente	Estado
7H0-A6	Tramitar petición	2013-11-07-10:10:37	Esther Daniela Parra Quiguanás	Cerrada
81G-A9	Tramitar petición	2013-11-11-11:28:27	Meike Marylin Estrada Arteaga	Cerrada
82B-E1	Tramitar petición	2013-11-11-11:28:35	Meike Marylin Estrada Arteaga	Cerrada
84E-E9	Tramitar petición	2013-11-12-13:10:42	Maria Elena Villegas Mejia	Cerrada
86H-F3	Tramitar petición	2013-11-13-11:03:03	Santiago Arbeláez Martínez	Cerrada
87C-30	Tramitar petición	2013-11-13-16:44:05	John Jaime Morales	Cerrada
892-61	Tramitar petición	2013-11-14-17:50:12	Maria Elena Villegas Mejia	Cerrada
8AA-17	Tramitar petición	2013-11-15-13:22:22	Alisson Juliet Ramirez Bautista	Cerrada
8B5-61	Tramitar petición	2013-11-16-00:35:05	Angela Dayana Amaya Florez	Cerrada
8CD-39	Tramitar petición	2013-11-18-13:15:24	JOVANA BETANCOURT JARAMILLO	Cerrada
8E3-91	Tramitar petición	2013-11-18-15:15:19	sara correa osorio	Cerrada
8EG-24	Tramitar petición	2013-11-18-17:48:47	Carlos Alberto Duque Restrepo	Abierta
8HE-B3	Tramitar petición	2013-11-19-18:14:01	Duvan Alexis Pérez Restrepo	Cerrada
914-65	Tramitar petición	2013-11-20-10:15:44	NATHALIA GÓMEZ VANEGAS	Cerrada
94F-67	Tramitar petición	2013-11-21-11:04:09	GREGORIO ESPITIA CORDERO	Cerrada
95A-CD	Tramitar petición	2013-11-21-11:04:51	GREGORIO ESPITIA CORDERO	Abierta
97D-7F	Tramitar petición	2013-11-21-16:37:52	Jorge Enrique Echeverry Rios	Cerrada
988-9E	Tramitar petición	2013-11-22-11:28:28	ANA MARIA ABREU VELEZ	Cerrada
99G-38	Tramitar petición	2013-11-23-10:00:33	LUIS BOTERO RESTREPO	Cerrada
9C1-58	Tramitar petición	2013-11-25-09:36:36	Sara Ortiz Villegas	Cerrada
9CE-C6	Tramitar petición	2013-11-25-12:26:23	dayanna ospina escobar	Cerrada
9G7-B4	Tramitar petición	2013-11-27-15:06:53	Yimmy Restrepo Hamburger	Cerrada



**Exportar Reporte a Excel**

#### UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

## RECOMENDACIÓN

Ingresar todos los derechos de petición al aplicativo institucional de PQRS.

## ANÁLISIS DEL INFORME SOBRE LAS PQRS REGISTRADAS EN EL APLICATIVO INSTITUCIONAL

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.**

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

TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA				
Dependencia	Cerradas			
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Total	% Incumplimiento
Admisiones y Registro	91	59	150	39.33%
Coordinación de Atención al Ciudadano	17	1	18	5.56%
Departamento de Práctica y Consultorio Jurídico - Derecho	1	1	2	50.00%
Departamento de Vigilancia	3	5	8	62.50%
Dirección de Bienestar Universitario	0	1	1	100.00%
Dirección de Regionalización	1	0	1	0.00%
Facultad de Ciencias Agrarias	1	0	1	0.00%
Facultad de Ciencias Económicas	1	0	1	0.00%
Facultad de ciencias Sociales y Humanas	3	2	5	40.00%
Facultad de Derecho	0	1	1	100.00%
Facultad de Educación	1	0	1	0.00%
Facultad de Enfermería	2	0	2	0.00%

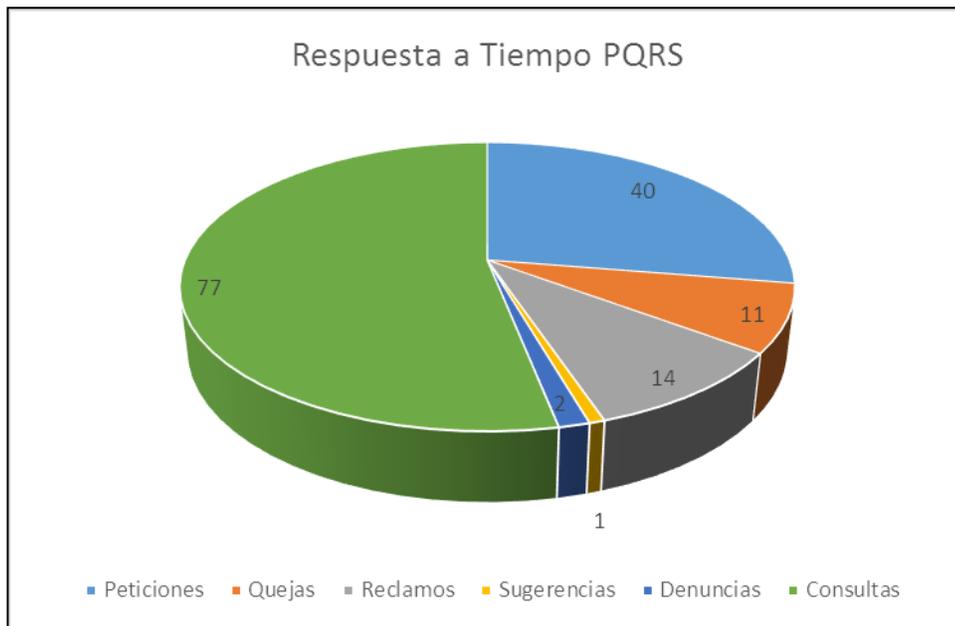
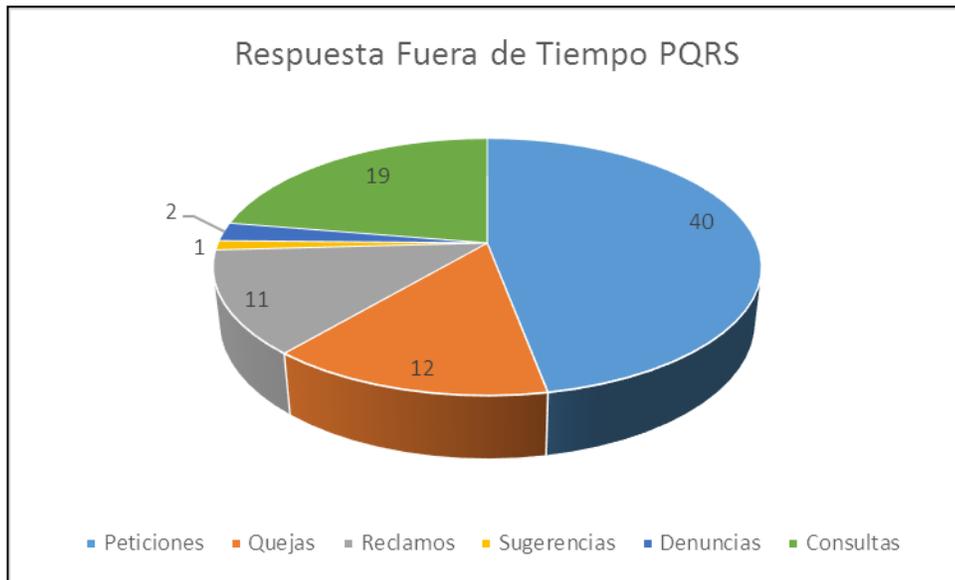
#### UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA				
Dependencia	Cerradas			
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Total	% Incumplimiento
Facultad de Ingeniería	2	0	2	0.00%
Facultad de Química Farmacéutica	2	0	2	0.00%
Facultad Nacional de Salud Pública	1	0	1	0.00%
Gestión Informática	6	1	7	14.29%
Instituto de Educación Física y Deportes	1	0	1	0.00%
Instituto de Filosofía	1	1	2	50.00%
Logística e Infraestructura	0	2	2	100.00%
Oficina Asesoría Jurídica	4	1	5	20.00%
Programa de Salud	0	5	5	100.00%
Seccional Occidente	1	0	1	0.00%
Talento Humano	4	5	9	55.56%
Vicerrectoría Administrativa	1	0	1	0.00%
Vicerrectoría de Investigación	2	0	2	0.00%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>85</b>	<b>231</b>	<b>36.80%</b>



**UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL**

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



TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRS				
Tipo	Cerradas			% Incumplimiento
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Total	
Peticiones	40	40	80	50%
Quejas	11	12	23	52%
Reclamos	14	11	25	44%
Sugerencias	1	1	2	50%
Denuncias	2	2	4	50%
Consultas	77	19	96	20%
Reconocimientos	1	N/A	1	N/A
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>85</b>	<b>231</b>	<b>36.80%</b>

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.

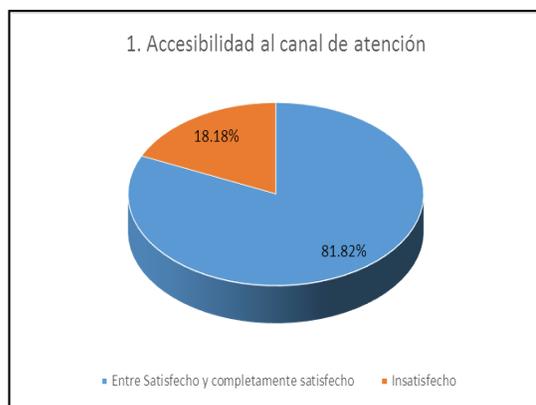
Según consulta realizada a la Coordinadora de Atención al ciudadano, el aplicativo no permite generar alertas que informen a los responsables de las próximas solicitudes a vencer, **para lo que se recomienda:**

- ✓ 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.

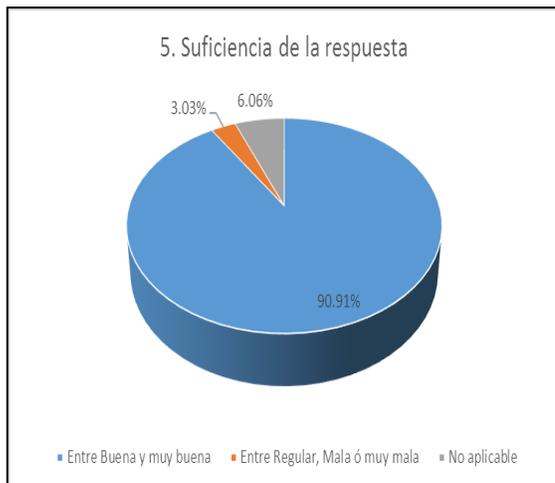
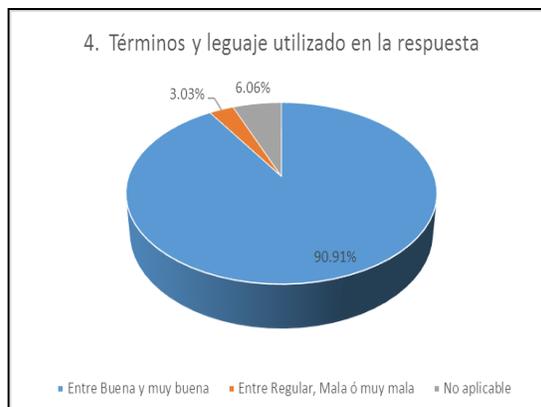
### **Análisis del Resultado de la encuesta de satisfacción**

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%.

RESPUESTAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
<b>1. Accesibilidad al canal de atención:</b>	# Respuestas	%
Entre Satisfecho y completamente satisfecho	27	81.82%
Insatisfecho	6	18.18%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>
<b>2. Tiempo de respuesta:</b>	# Respuestas	%
Entre Buena y muy buena	18	54.55%
Entre Regular, Mala ó muy mala	15	45.45%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>
<b>3. Concordancia entre la respuesta y la solicitud presentada:</b>	# Respuestas	%
Entre Buena y muy buena	25	75.76%
Entre Regular, Mala ó muy mala	7	21.21%
No aplicable	1	3.03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>
<b>4. Términos y lenguaje utilizado en la respuesta:</b>	# Respuestas	%
Entre Buena y muy buena	30	90.91%
Entre Regular, Mala ó muy mala	1	3.03%
No aplicable	2	6.06%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>
<b>5. Suficiencia de la respuesta:</b>	# Respuestas	%
Entre Buena y muy buena	30	90.91%
Entre Regular, Mala ó muy mala	1	3.03%
No aplicable	2	6.06%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>



**UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL**



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:

MÓDULO INCIDENCIAS		
SELECT cf.* ,hf.id_cargo,hf.fecha FROM cac_flujos cf, cac_histo_flujo hf WHERE cf.nombre = '51' OR cf.nombre like '51.%'GROUP BY cf.nombre		
USUARIO	GESTIÓN	FECHA
Administrador del Sistema	Buenos días, ayer compre el pin para presentar en examen de admisión, hasta hoy tuve acceso a un computador y necesito hacer la inscripción ya que tengo el pin, por favor que puedo hacer, necesito ayuda urgente	2013-09-21-08:24:51
Administrador del Sistema	Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano	2013-09-23-15:13:05
Administrador del Sistema	Buenos días, Cordial saludo, Hemos verificado nuestras bases de datos y Usted se encuentra inscrita (o). Quedamos atentos, Diego Humberto Sierra Restrepo Jefe Departamento de Admisiones y Registro Administrador de Empresas Especialista en Logística Candidato a Magister	2013-10-22-08:19:38

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.

### RECOMENDACIONES

- ✓ 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.

### ANÁLISIS- SEGUIMIENTO INFORMACIÓN APLICATIVO.

Se realizaron verificaciones con base en la información suministrada por el aplicativo de PQRS, obteniendo como resultado las siguientes observaciones:

- 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:

Identificador	Fecha Radicación	Proceso	Descripción	Fecha de direccionamiento	Descripción	Cliente	Estado
<a href="#">A9H-A4</a>	2013-12-04-13:31:28	<u>Tramitar petición</u>	<p>Cordial saludo,</p> <p><b>En el mes de mayo del presente año</b>, realicé esta solicitud y aún no he tenido respuesta, quería saber en qué iba el proceso, la última vez que hable con la facultad de derecho me contestaron que la solicitud estaba a la espera de la aprobación por parte del comité académico, se enviaron las declaraciones ante notaría, fotocopia de cédula, registro de matrimonio y registro civil de mi hijo:</p> <p>En mi condición de cónyuge sobreviviente del señor FRANCISNEY GÓMEZ DUQUE, quien en vida se identificada con la cédula de ciudadanía N°. 70.908.796, me permito solicitarles de manera respetuosa y de ser posible el reintegro del porcentaje respectivo del valor de la matrícula cancelado por el señor GÓMEZ DUQUE, en enero de este año, para cursar la especialización en derecho privado ofrecida por la universidad en una de las sede del Parainfo de la ciudad de Medellín.</p> <p>Lo anterior porque el pasado 02 de abril mi cónyuge falleció en el Municipio de Rionegro, tal como consta en el registro civil de defunción que anexo al presente.</p> <p>Atentamente,                  GLORIA LILIANA MONTOYA CEBALLOS.                  C.C. N°.39453522 de Rionegro                  Tel: 310-3709739 – 5690065                  Transversal 28 e 44-42 interior 301 Marinilla-Antioquia</p>	2013-12-04-16:58:30	<p>Cordial saludo</p> <p>Favor dar respuesta a la solicitud.</p> <p>Atentamente                  Janeth Ospina Quintero                  Coordinadora Atención al Ciudadano.                  Asignación del caso 263.002 (Novedades y trámites académicos) al usuario Administrador del Sistema por el usuario MARIA MEJIA</p>	Gloria Liliana Ceballos Montoya	Abierta (extemporaneidad)
<a href="#">FG-D6</a>	2013-09-19-11:43:52	Tramitar reclamo	<p>Buenas tardes, como padre de familia veo con mucha preocupación que el próximo lunes empiecen las habilitaciones de los cursos en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y que hayan cursos donde a pesar de ya haber presentado todas las notas correspondientes al semestre que están terminando a escasos 4 días de las habilitaciones no hayan montado las notas definitivas del semestre y por tanto los alumnos no sepan si deben o no habilitar. Como comprenderán para nosotros como padres de familia es importante conocer el real desempeño de nuestros hijos en la Universidad ya que realizamos grandes esfuerzos para que estos realicen sus estudios universitarios. Por lo anterior solicito de la manera más atenta que los profesores coloquen las notas definitivas de los cursos para que a su vez los alumnos tengan el tiempo suficiente para preparar un nuevo examen si es del caso. Gracias. Atentamente, Luis cano</p>	2013-09-20-11:46:55	<p>Buenos días,</p> <p>Remito a usted el presente reclamo, asociado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; por favor darle el trámite correspondiente.</p> <p>Asignación del caso 22.006 (Programas académicos) al usuario Administrador del Sistema por el usuario MARIA MEJIA</p>	María Eugenia Mejía Barrera	Abierta

UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

Identificador	Fecha Radicación	Proceso	Descripción	Fecha de direccionamiento	Descripción	Cliente	Estado
<a href="#">735-9B</a>	2013-10-29-16:20:36	Tramitar consulta	Soy la gerente del HOSPITAL LUIS ANTONIO MOJICA DE NATGA HUILA y actualmente necesito Profesional médico para que preste su servicio social obligatorio si hay alguno me lo hagan saber y otro que ya tenga su tarjeta profesional Agradeciendo su apoyo AURA STELLA MEDINA TRUJILLO Gerente tel. 3204371842	2013-10-31-08:17:42	Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano. Asignación del caso 179.002 (Programas académicos) al usuario Administrador del Sistema por el usuario ILBIA OQUENDO	Aura Stella Medina Trujillo	Abierta
<a href="#">813-47</a>	2013-11-09-11:19:49	Tramitar consulta	Respetados señores.  Adjunto permítanme presentar a consideración de la Universidad de Antioquia y sus facultades relacionadas con Ciencias Agropecuarias, el Acuerdo de entendimiento BIOMA/ ECO HÁBITAT sobre tecnología de biogás como instrumento de Producción más limpia y protección ambiental en el sector pecuario. El propósito es buscar aliados estratégicos en la universidad pública para la expansión de tecnología de biogás. El acuerdo cuenta con el aval de la Agencia de Cooperación Internacional y la embajada de la República Popular China.	2013-11-12-08:26:19	Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano. Asignación del caso 201.003 (Información académica) al usuario Administrador del Sistema por el usuario ROCIO RESTREPO	Carlos Alirio Sánchez Garzón	Abierta
<a href="#">9D9-B9</a>	2013-11-25-13:53:29	Tramitar consulta	Buenas tardes, me dirijo a Ustedes muy comedidamente, para solicitarles la siguiente información:(presente mi examen de admisión y fui admitido a ingeniería industrial por lo cual estoy muy contento. Al llenar el formulario para la liquidación de la matrícula, solicitan dirección y sisben, mi pregunta es, si es la dirección donde vamos a vivir en Medellín próximamente, o si es la dirección de Pereira donde vivimos actualmente y en cuanto al sisben es el sisben que nos dan acá en Pereira o debemos sacar el sisben nuevamente en Medellín.en espera de su respuesta, muy agradecido	2013-11-25-17:46:57	Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano. Asignación del caso 243.002 (Admisión) al usuario Administrador del Sistema por el usuario DIEGO SIERRA	Nicolás Andrés Restrepo Gómez	Abierta

UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

Identificador	Fecha Radicación	Proceso	Descripción	Fecha de direccionamiento	Descripción	Cliente	Estado
<a href="#">9E4-EA</a>	2013-11-26-11:39:19	Tramitar consulta	Ingresé a la Universidad en el segundo semestre de 2011. Ese que iba a ser mi primer periodo educativo me fue imposible terminarlo gracias a que tuve que cumplir el deber constitucional de prestar el servicio militar. El pasado mes de junio - 2013 terminé mi servicio militar. ¿Puedo reingresar a la Udea contando con el puesto que dejé? ¿Debo presentarme de nuevo?¿Si / No? ¿Por qué?	2013-11-26 12:07:24	Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano. Asignación del caso 244.004 (Admisión) al usuario Administrador del Sistema por el usuario DIEGO SIERRA	Esneider Andrés García Agudelo	Abierta
<a href="#">AE5-6E</a>	2013-12-05-19:29:55	Tramitar consulta	Realice el examen de admisión para entrar a la institución el primer semestre del año del 2014 y eh quedado admitido. Quisiera saber si es posible guardar el cupo para entrar el segundo semestre del año 2014 y de ser posible me gustaría saber cuál sería el procedimiento a seguir muchas gracias.	2013-12-06-09:01:55	Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano. Asignación del caso 269.002 (Admisión) al usuario Administrador del Sistema por el usuario Atención Ciudadano Admisiones	Jousef Emil karam Acevedo	Abierta

UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL

Identificador	Fecha Radicación	Proceso	Descripción	Fecha de direccionamiento	Descripción	Cliente	Estado
<a href="#">AF0-52</a>	2013-12-06-06:51:14	Tramitar consulta	<p>Buenos días, mi nombre es Vanessa Duque y soy recién egresada del SENA como "Tecnóloga en Gestión Bibliotecaria" y quisiera saber dos cosas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ustedes homologan materias o hacen examen de nivelación para comenzar la carrera en otro semestre?</li> <li>2. Cuánto cuesta la carrera?</li> </ol> <p>Gracias. Ana Vanessa Duque Vieira avduque5@misena.edu.co</p>	2013-12-06-09:05:41 270.002	<p>Cordial saludo Favor dar respuesta a la solicitud. Atentamente Janeth Ospina Quintero Coordinadora Atención al Ciudadano. Asignación del caso 270.002 (Información académica) al usuario Administrador del Sistema por el usuario Atención Ciudadano Admisiones</p>	Ana Vanessa Duque Vieira	Abierta

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:

Identificación	Tipo de Caso	Estado	Fecha de Radicación	Plazo de Respuesta	Fecha Respuesta	Fecha Traslado	Tiempo de demora en dar traslado	Tiempo demora en dependencia	Observación
13C-44	PETICIÓN	Cerrada	19/09/2013	04/10/2013	08/10/2013	25/09/2013	6	13	Se reenvió donde no era y se devuelve

**UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL**

Identificación	Tipo de Caso	Estado	Fecha de Radicación	Plazo de Respuesta	Fecha Respuesta	Fecha Traslado	Tiempo de demora en dar traslado	Tiempo demora en dependencia	Observación
15F-8F	PETICIÓN	Cerrada	19/09/2013	04/10/2013	11/10/2013	01/10/2013	12	10	Se requiere información del usuario
2G-7A	QUEJA	Cerrada	10/09/2013	25/09/2013	17/10/2013	19/09/2013	9	28	

### 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

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”.

Link de consulta

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 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.

51-3A	PETICIÓN	Académico	Admisión	mi pregunta es que ya estoy realizando mi inscripción a la uni antioquia y la parte el la que dice donde presentara el examen no se abre y mi consulta es esa	2013-09-17-12:31:55	La maestría en Psicología dará inicio en 2014 – 2. Para mayor información comunicarse a Posgrados de la Facultad con Sandra en el teléfono: 219 5772 o al correo: posgradosfcsh@gmail.com Muchas gracias por su interés.
-------	----------	-----------	----------	---	---------------------	--

**UNIDAD DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL**

Ciudad Universitaria: Calle 67 N." 53-108, bloque 16, oficina 204 - Recepción de correspondencia: Calle 70 N." 52-21  
 Teléfono 219 50 85 - Fax: 219 11 25 – Correo electrónico: secretariaauditoria@udea.edu.co  
 Nit: 890.980.040-8 - Apartado: 1226 – <http://www.udea.edu.co> - Medellín – Colombia

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:

MÓDULO INCIDENCIAS			
<b>Información del Tipo de Caso</b>			
Fecha de caso	2013-09-17-12:31	Fecha de Cierre	2013-09-30-17:49
Tipo de caso	PETICIÓN / Admisión	Usuario	YONATHAN PENA NUÑEZ
Teléfono Casa	3103687885	Sede	Medellín
Dirección	san pelayo cordoba	Documento	
Descripción del Caso			
<b>51-3A</b> mi pregunta es que ya estoy realizando mi inscripcion a la uni antioquia y la parte el la que dice donde presentara el examen no se habre y mi consulta es esa			
Historial del caso			
<input type="button" value="Ver"/>			
Procedimientos			
Encargado	Procedimiento	Fecha	Id
Administrador del Sistema	Inicio del Tipo de Caso	2013-09-17-12:31:55	
Administrador del Sistema	Asignación del caso al usuario Administrador del Sistema por el usuario Administrador del Sistema	2013-09-17-12:31:55	51-3A
FABIAN BUSTAMANTE	Asignación del caso 7.012 (Admisión) al usuario <i>Administrador del Sistema</i> por el usuario FABIAN BUSTAMANTE	2013-09-19-09:40:31	7.012
FABIAN BUSTAMANTE	Respuesta final enviada	2013-09-30-17:49:53	51-3A

MÓDULO INCIDENCIAS		
SELECT cf.*,hf.id_cargo,hf.fecha FROM cac_flujos cf, cac_histo_flujo hf WHERE cf.nombre = '7' OR cf.nombre like '7.-%'GROUP BY cf.nombre		
USUARIO	GESTIÓN	FECHA
Administrador del Sistema	mi pregunta es que ya estoy realizando mi inscripcion a la uni antioquia y la parte el la que dice donde presentara el examen no se habre y mi consulta es esa	2013-09-17-12:31:55
Administrador del Sistema	Buen día, En la presente petición, el usuario desea se le brinde información sobre una situación específica, relacionada con su proceso de admisión.	2013-09-19-09:40:29
Administrador del Sistema	Buenas tardes, Cordial saludo, En nuestro sistema de inscripción hemos confirmado que su inscripción ya ha sido exitosa. Atentamente, Diego Humberto Sierra Restrepo Jefe Departamento de Admisiones y Registro	2013-09-30-17:49:47
 Exportar a hoja de cálculo		

Situación similar sucede con otros registros, entre ellos los radicados 8D8-17 y 9CE-C6.

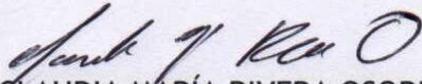
Se observa además que en una figura aparece el usuario “Administrador del Sistema” como el que dio la respuesta a la solicitud, y en otra, el usuario “FABIAN BUSTAMANTE”

### RECOMENDACIÓN

Verificar la consistencia de la información mostrada en todos los reportes y solicitar al proveedor del software las modificaciones necesarias para el buen funcionamiento.

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud o aclaración en relación con este informe

Atentamente,

  
CLAUDIA MARÍA RIVERA OSORIO  
Auditora Interna

Leidy R. /Uriel A. /Germán G.

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