

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN - INFORME FINAL
SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y
RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –
VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2024**

Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80) y de conformidad con el Acuerdo 056 de 2018 emanado del Consejo Superior de la Universidad de Caldas, realizó seguimiento las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad, estudiantes, personal y grupos de valor en general, en el primer semestre del 2024.

La Circular Externa No.001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en sus instrucciones Nro.1. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"* y Nro.2. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos".* Mediante el presente informe realizamos la verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y de esta manera determinar el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta de las PQRS, entre otras obligaciones de la institución frente al tema.

1. Objetivo.

Verificar la calidad en el cumplimiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Caldas y los procesos de la entidad, sobre las disposiciones legales internas y externas en cuanto a los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas a la universidad de Caldas y la medición de la calidad de la gestión a través de encuestas de satisfacción.

2. Alcance y metodología de la Auditoría.

El análisis de la información se realiza entre enero y junio del 2024, para ello se solicita a la oficina de atención al usuario consulta generada desde la aplicación Admiarchi, de las manifestaciones realizadas entre el periodo definido, detallando los campos requeridos para la generación del presente informe. Se realizó revisión de la normatividad interna y externa, consultas de la base de datos suministrada en Excel sobre manifestaciones y encuestas de satisfacción, la verificación de la página web y su funcionamiento. Los resultados del análisis

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
de la información aportada se resumen en el presente informe resaltando fortalezas y posibles puntos de mejora.

Criterios de Normativos.

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- ✓ Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción. 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. Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. “En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- ✓ Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Modificado por Ley 2195 de 2022 y reglamentado por Decreto 103 de 2015.
- ✓ Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Resolución 806 de 2006 Rectoría. “Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición”.
- ✓ Procedimiento P-MM-80 Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80. Publicado en el SIG, Universidad de Caldas.

3. Desarrollo.

3.1 Fortalezas:

Se consolida la información en la página web institucional en un menú de atención al ciudadano¹, la cual constituye el medio de comunicación e interacción directa con los

¹ <https://www.ucaldas.edu.co/portal/atencion-al-ciudadano/>



2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
usuarios, para la recepción y respuesta a las manifestaciones de la comunidad y grupos de interés. El menú se encuentra ubicada en el menú principal al ingreso de la página web institucional:



Universidad de Caldas

Aspirantes

Estudiantes

Institucional

Oferta Académica

Investigación

Proyección



Atención al ciudadano

La Universidad de Caldas pone a disposición de la comunidad universitaria y la sociedad en general, el menú de atención al ciudadano como canal de comunicación e interacción directa con los usuarios, que facilita el recibo, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF que sean allegadas a la institución.

- [Tramites](#)

Tipos de requerimientos

1. **Derecho de petición de interés particular o general:** Es la manera de participar los particulares y/o comunidad en general en la función pública, planteando solicitudes o requerimientos respetuosos de una acción, en forma verbal o escrita, que sean de competencia de la Universidad de Caldas. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
2. **Derecho de petición de documentos y de información:** Es el derecho de petición elevado con el propósito de que el funcionario, dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
3. **Derecho de petición de consulta:** El derecho de petición tendrá carácter de consulta cuando se solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Universidad, como institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
4. **Queja:** Es un tipo de derecho de petición, en el que se manifiesta inconformidad por el comportamiento en la atención o por conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
5. **Reclamo:** Es un tipo de derecho de petición, y se presenta cuando se da a las autoridades, noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
6. **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional. El tiempo establecido para responder este requerimiento es de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
7. **Felicitaciones:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

- [Cualquier información o aclaración adicional puede ser consultada en este enlace](#)
- [Consulta los análisis e informes sobre los PQRSDF y las solicitudes de acceso a la información](#)

Mediante los siguientes canales de atención se podrán interponer los diferentes tipos de requerimientos:

Canales de atención

Presencial

Atención telefónica

Virtual

Oficina de atención al ciudadano – Ventanilla única ubicada en la Sede Principal, Calle 65 No. 26-10 Manizales, Caldas.

Horarios de Trabajo del personal administrativo: Lunes a jueves de 7:45 am. – 11:45 pm y 1:45 pm – 5:45 pm, viernes 7:00 a 3:30 pm jornada continua





2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Se publican periódicamente informes PQRSD, enlace asociado en la misma sección; y desde allí mismo es posible acceder al enlace:

<https://drive.google.com/drive/folders/1Bv8CzsHoS-DAEiiHfgDQ9gAJCpQMuK2n>

El cual contiene el enlace para el formulario de radicación de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, el cual incluye la presentación de peticiones anónimas.

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014: **PARÁGRAFO.** “Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada”; se cuenta con el enlace para trámite de manifestaciones con identidad reservada.



ATENCION AL CIUDADANO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
Versión 1.0.8



Señor Usuario, en esta página usted podrá realizar ante la Entidad cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia en lo relacionado con las funciones que la ley le asigna a ésta.

[RADICAR](#) [CONSULTAR](#) [CARTELERIA](#)

[?](#)

[Regresar a la Página de la Universidad](#)
[Informes PQRSD](#)

Formulario para la recepción de solicitudes de información pública / Solicitud de información pública con **identidad reservada**

https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Dentro del proceso de Gestión Documental², Se encuentra documentado **P-GD-80-PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

En el cual se incluye el PHVA de Sistema de Peticiones, quejas y reclamos que incluye desde la recepción, tiempos de respuesta, evaluación mediante encuestas de satisfacción y la generación de planes de mejoramiento.

Este procedimiento tiene como objetivo: Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, funcionarios de la institución y sociedad en general de manera eficaz y eficiente, con el fin de mejorar la satisfacción frente a los servicios brindados.

Define los lineamientos y acciones para la recepción, tramite y respuesta de manera eficiente y oportuna, además de satisfacción de los usuarios internos y Oportunidad en los tiempos de respuesta de los PQRS.

Se cuenta con líneas de atención, información publicada en la sección principal de la página web institucional y el menú de atención al usuario, así:

- Presencial

Oficina de atención al ciudadano – Ventanilla única ubicada en la Sede Principal, Calle 65 No. 26-10 Manizales, Caldas.

Horarios de Trabajo del personal administrativo: lunes a jueves de 7:45 am. – 11:45 pm y 1:45 pm – 5:45 pm, viernes 7:00 a 3:30 pm jornada continua

- Telefónica

PBX: +57 (606) 8781500

Línea gratuita nacional: 01-8000-512120

- Virtual:

Sistema de atención al ciudadano: <https://pqrsdadmiarchi.ucaldas.edu.co/> Selecciona la opción RADICAR

Correo electrónico: atencionalciudadano@ucaldas.edu.co


Página web institucional: <https://www.ucaldas.edu.co/portal/>

² <http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/consultaProcesos.php?codProceso=GD>



2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Dentro del Sistema de información SIG cuenta con un indicador:

Indicador	Meta	Resultado	Porcentaje de Cumplimiento
Oportunidad en los tiempos de respuesta de los PQRS	1	0.8702	87 % 

Fuente Pagina Web Sistema Integrado de Gestión SIG corte junio del 2024

Formula

Número de respuestas enviadas a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley en el periodo de medición/ Total de PQRS del periodo de medición

Análisis del Indicador:

De acuerdo con los entes de control, existen unos tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones, y el cumplimiento de estos tiempos es lo que arroja el índice de oportunidad, el cual debe ser en niveles muy cercanos al 100%, dado que es un requisito de ley. Para el año 2023 se obtuvo un índice de oportunidad del 87%, lo cual se debe a demoras en la radicación de la respuesta en el sistema admiachi, cuando se responde directamente al peticionario, por lo que el sistema continúa contando el tiempo de respuesta cuando no es así. Asimismo, las demoras también se dan porque se piden prórrogas para la respuesta debido a que el tema de desconoce por muchas dependencias y hasta que se construye una respuesta formal y de fondo para el peticionario, el PQR continua abierto en el sistema, lo que incrementa el tiempo de respuesta, restandole oportunidad. Se cuenta con un plan de mejoramiento para sensibilizar las unidades académico-administrativas para incrementar el índice de oportunidad.

3.2 Resultado de la verificación al seguimiento de PQR's.

La ejecución de la presente auditoría se realizó con base en la consulta entregada por la oficina de Atención al Usuario, en el cual se verificaron los registros de las manifestaciones recibidas para el primer semestre del 2024 y encuestas de satisfacción.

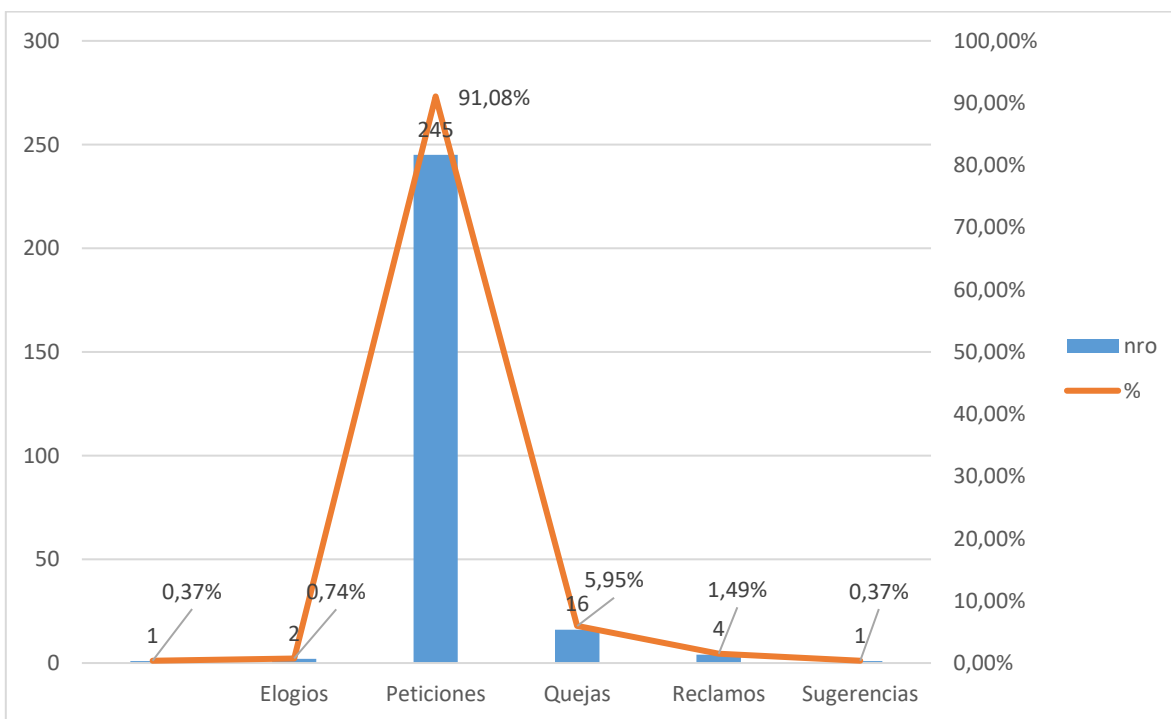
- **Peticiones, Quejas, reclamos y felicitaciones.** Como resultado de este análisis de la información suministrada, se concluye lo siguiente:

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Dentro del primer semestre del 2024, se identificaron 269 manifestaciones presentadas por diferentes tipos de clasificación, así:

Cuenta de tipo_requerimiento	Total
	1
Elogios	2
Peticiones	245
Quejas	16
Reclamos	4
Sugerencias	1
Total general	269

Nota el radicado: 2024-EI-00000482 del 24 de junio del 2024, no cuenta con información de tipo de solicitud; dado que no se incluyó la información sobre la manifestación mencionada no fue posible identificar el tipo de clasificación.



El 91% de las manifestaciones se clasificaron como peticiones; y corresponden a 245 casos; el 5.95% a quejas, con 16 manifestaciones. Respecto a los reclamos se presentaron 4 casos que equivalen a 1.49% del total de manifestaciones. Las sugerencias corresponden a un caso, 0.37%.

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Cabe resaltar que dentro de los últimos tres periodos no se han registrado Felicitaciones o elogios; para este primer semestre contamos con dos casos que corresponden al 0.74% del total de las manifestaciones.

Un registro no pudo ser identificado, se recomienda verificar la fuente de datos y asignar la clasificación al registro ya indicado.

-Análisis de manifestaciones.

Conforme a la información siguiente, podemos observar el comportamiento de las manifestaciones presentadas y los procesos en los que se referencian:

Clasificación vs tipo de requerimiento.

clasificacion_requerimiento		Elogios	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencia	Total general	%
	1						1	0,37
De interes particular / general			129				129	47,96
De Interes particular/ general					4	1	5	1,859
Derecho de petición Consulta			6				6	2,23
Derecho de petición de información o documentos			85				85	31,6
Derecho de petición de queja				16			16	5,948
Derecho de petición Entes de Control			21				21	7,807
Elogios		2					2	0,743
Recurso de reposición			4				4	1,487
Total general	1	2	245	16	4	1	269	100,00

El 47.96% de las manifestaciones corresponden a peticiones de interés particular o general; y el 31.6 a peticiones de información o documentos.

El 7.8% de las manifestaciones corresponden a peticiones de Entes de Control.

Las Quejas, representan el 5.9% tal como se reflejó en el grafico anterior.

-Clasificación por Sector origen de la manifestación.

tipo_sector		Elogios	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general	%
NO ESPECIFICADO	1	2	202	15	2		222	82,53
ORGANIZACION COMUNITARIA				1			1	0,37
PERSONA NATURAL			9		2		11	4,09
SECTOR EDUCATIVO			6				6	2,23
SECTOR PRIVADO			14			1	15	5,58
SECTOR PUBLICO			14				14	5,20
Total general	1	2	245	16	4	1	269	100

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El 82.53% de las manifestaciones no se encuentra especificado o registrado el sector al que pertenece, el 5.58 y 5.20 corresponde al sector público y privado respectivamente ; el 4.9 a persona natural y el 2.23 al sector educativo. Dado el alto grado de información no clasificada no se puede evidenciar de manera clara el origen de las PQR´s presentadas.

-Área de Gestión.

Las áreas relacionadas anteriormente representan el 80% de las peticiones, quejas y reclamos presentadas en el primer semestre del 2024.

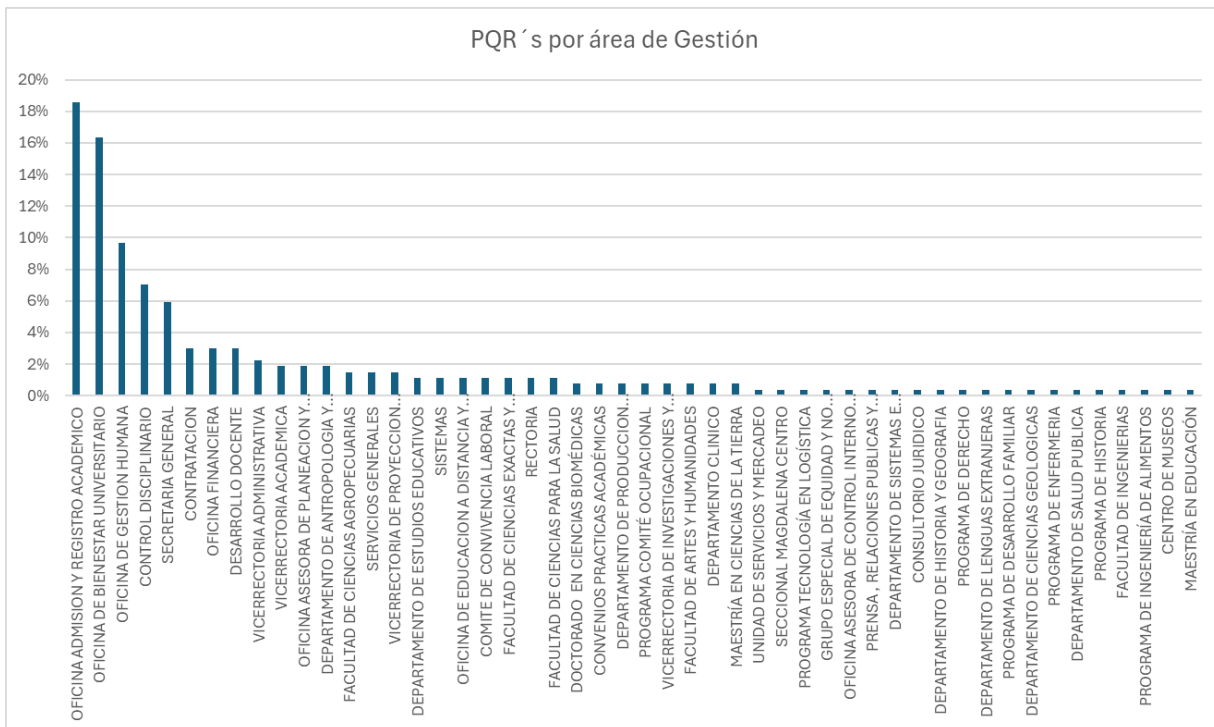
El 19% de las manifestaciones fueron asignadas a la oficina de admisiones y registro la cual presento 46 peticiones, 2 reclamos, una sugerencia y una no clasificada. El 16%. La oficina de Bienestar Universitario con 44 peticiones; y el 10% Gestión Humana con 26 peticiones, una queja y 2 reclamos.

Cabe resaltar que las dos felicitaciones formuladas con asunto: “Agradecimiento por buena gestión de funcionaria” y “Buen servicio”.

nombre_dependencia_asignada	Elogios	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total Cuenta de tipo_requerimiento	Total Cuenta de tipo_requerimiento2
OFICINA ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO	1	46	2		1	50	19%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		44				44	16%
OFICINA DE GESTION HUMANA		23	1	2		26	10%
CONTROL DISCIPLINARIO		13	6			19	7%
SECRETARIA GENERAL	2	14				16	6%
CONTRATACION		8				8	3%
OFICINA FINANCIERA		8				8	3%
DESARROLLO DOCENTE		8				8	3%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA		6				6	2%
VICERRECTORIA ACADEMICA		5				5	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS		4	1			5	2%
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGIA Y SOCIOLOGIA		5				5	2%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		4				4	1%
SERVICIOS GENERALES		3	1			4	1%
VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA		4				4	1%
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCATIVOS		3				3	1%

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El siguiente grafico representa la cantidad de manifestaciones de los usuarios y el área origen de gestión:



-Temas expuestos:

El 80% de los temas esta subcategorizado así: el 28% para temas administrativos y el 30% en asuntos académicos; el 12% corresponde a servicios de apoyo económico y alimentación. El 10% restante fue subcategorizado como “queja” y entes de control.

subclasificacion_requerimiento	Elogios	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total Cuer
Tema administrativo		46				46 17,10%
Desarrollo de actividades académicas		33				33 12,27%
Asuntos administrativos		29				29 10,78%
Asuntos Académicos		27				27 10,04%
Apoyo socioeconómico		20				20 7,43%
Tema académico		20				20 7,43%
Queja			16			16 5,95%
Subsidio de alimentación		13				13 4,83%
Entes de control		13				13 4,83%

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

-Variación primer semestre 2022, 2023 y 2024

TIPO	I Sem 2022		I Sem 2023		I Sem 2023	
	NRO	%	NRO	%	NRO	%
Felicitación					2	0,74%
Peticiones	206	80%	327	93%	245	91,08%
Quejas	32	13%	15	4%	16	5,95%
Reclamos	9	4%	8	2%	4	1,49%
Sin clasificar	8	3%	1	0%	1	0,37%
Sugerencias	1	0%	0	0%	1	0,37%
Total, general	256	100%	351	100%	269	100%

Frente al primer semestre del 2022, la PQR´s aumentaron en un 4.83%; sin embargo, las quejas y reclamos disminuyeron el 7 y 3% respectivamente; el incremento se presentó en las peticiones. Respecto al segundo semestre del 2023, la disminución de las manifestaciones presentadas fue del 30%, representadas en la disminución de peticiones y reclamos. Para el segundo semestre del 2023 se generaron dos felicitaciones ya mencionadas, relacionadas con el buen servicio en el área de Secretaria General.

-Estado de las manifestaciones.

estado_requerimiento	Elogios	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
En trámite		5				5
Por definir		6		1		7
Respuesta definitiva	1	231	16	3	1	254
Traslado por competencia		3				3
Total general	1	245	16	4	1	269

El 94% de las manifestaciones se encuentran cerradas con respuesta definitiva, del 6% restante, el 3% (7) se encuentran en estado “Por definir”; el 2% en “Tramite” que corresponde a 5 casos; y el 1% en estado “Traslado por competencia”.



Por definir

radicado	fecha radicado	non	dias	fecha limite resp	dias tra	porcentaje	estado re	asunto	nombre dependencia asignada	tipo requ
2024-EI-00000153	1/03/2024 15:13	LILIAN	15	22/03/2024 23:59	35	233.3	Por definir	Certificado ponderado de r	SECRETARIA GENERAL	Peticiones
2024-EI-00000181	9/03/2024 6:29	JULIZA	15	3/04/2024 23:59	30	200.0	Por definir	Reclamo de no atención a	CONVENIOS PRACTICAS ACADÉMICAS	Reclamos
2024-EI-00000182	10/03/2024 14:36	MARTI	15	3/04/2024 23:59	30	200.0	Por definir	SOLICITUD SI USTEDES	PROGRAMA COMITÉ OCUPACIONAL	Peticiones
2024-EI-00000203	14/03/2024 8:01	NICOL	15	9/04/2024 23:59	26	173.3	Por definir	DERECHO DE INTERES	SECRETARIA GENERAL	Peticiones
2024-EI-00000238	22/03/2024 10:51	GRAC	60	25/06/2024 23:59	20	33.3	Por definir	RECURSO DE REPOCISI	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	Peticiones
2024-EI-00000471	21/06/2024 11:35:25 a.	JUAN	15	15/07/2024 11:59:59 p	12	66.6	Por definir	Administración del aseo. l	SERVICIOS GENERALES	Peticiones
2024-EI-00000488	25/06/2024 9:05:36 p.	PAULA	10	10/07/2024 11:59:59 p	10	100	Por definir	ADMINISTRACIÓN DE LA	CONTRATACION	Peticiones

En Tramite

radicado	fecha radicado	non	dias	fecha limite resp	dias tra	porcentaje	estado re	asunto	nombre dependencia asignada	tipo requ
2024-EI-00000122	20/02/2024 17:29	Valeria	30	5/04/2024 23:59	43	143.3333333	En trámite	DERECHO DE PETICION	PROGRAMA DE HISTORIA	Peticiones
2024-EI-00000207	14/03/2024 14:49	ASOC	30	30/04/2024 23:59	26	86.66666667	En trámite	Solicitud copias	PROGRAMA COMITÉ OCUPACIONAL	Peticiones
2024-EI-00000331	30/04/2024 5:32:05 p.	GIOVA	60	30/07/2024 11:59:59 p	46	76	En trámite	DERECHO DE PETICION	SECRETARIA GENERAL	Peticiones
2024-EI-00000485	25/06/2024 11:07:55 a.	MISAE	15	17/07/2024 11:59:59 p	10	66	En trámite	DERECHO DE PETICION	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS EDUCA	Peticiones
2024-EI-00000489	26/06/2024 4:27:05 p.	ALEJA	15	18/07/2024 11:59:59 p	9	60	En trámite	Derecho de petición: esta	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y S	Peticiones

Se evidencia en las manifestaciones color AMARILLO, que han superado la fecha de respuesta establecido, en 4 peticiones y un reclamo. Y la fecha de corte no han registrado respuesta.

Traslados por competencia

radicado	fecha radicado	non	dias	fecha limite resp	dias tra	porcentaje	estado requerimiento	fecha est.	respuesta en	anotacion respuesta	asunto	nombre dependencia asignada
2024-EI-00000101	15/02/2024 9:13	FERN	10	29/02/2024 23:59	0	0	Traslado por competencia	15/02/2024	2024-EI-00001057 DIS	HOSPITAL DEL QUINDIO	Certificado CETIL tiempo	SECRETARIA GENERAL
2024-EI-00000117	20/02/2024 13:02	ASOCI	10	5/03/2024 23:59	0	0	Traslado por competencia	20/02/2024	2024-EI-00001193 DIS	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	Solicitud copias	SECRETARIA GENERAL
2024-EI-00000210	15/03/2024 11:05	JUAN I	15	10/04/2024 23:59	0	0	Traslado por competencia	15/03/2024	2024-EI-00002755 DIS		Derecho de petición de In	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E INFO

-Oportunidad de Respuesta:

El promedio de días de repuesta a las manifestaciones en general en el primer semestre del 2024 fue de 9 días. Lo cual evidencia mejora respecto al promedio del primer semestre del 2023 donde el promedio fue de 12 días.



2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Oportunidad / nro. de casos	Nro.	%	Tiempo promedio de respuesta
Oportuna <=100% del tiempo	246	91,45%	9
Oportuna >100% del tiempo	23	8,55%	21
Total	269	100%	

Dentro del listado aportado generado desde el sistema Admiarchi, se evidencia que el 91.5% de las manifestaciones fueron contestadas de manera oportuna, con un tiempo promedio de respuesta de 9 días. Para el 8.5% que corresponden a 23 casos, se contestaron por fuera del tiempo programado, en un promedio de 21 días.

Los siguientes cuatro (4) casos continúan en el sistema sin respuesta, correspondientes al mes de marzo y abril del 2024, un reclamo y tres peticiones.

radicado	fecha_radica	dias_plazo_re	fecha_limite_res	dias_tra	porcentaje_tr	estado_requ	fecha_est	respuesta	anotacion_res	nombre_dependencia_asignada	tipo_requer
2024-EI-00000153	1/03/2024 15:13	15	22/03/2024 23:59	35	233	Por definir				SECRETARIA GENERAL	Peticiones
2024-EI-00000181	9/03/2024 6:29	15	3/04/2024 23:59	30	200	Por definir				CONVENIOS PRACTICAS ACADÉMICAS	Reclamos
2024-EI-00000182	10/03/2024 14:36	15	3/04/2024 23:59	30	200	Por definir				PROGRAMA COMITÉ OCUPACIONAL	Peticiones
2024-EI-00000203	14/03/2024 8:01	15	9/04/2024 23:59	26	173	Por definir				SECRETARIA GENERAL	Peticiones

radicado	fecha_radica	mon	dias	fecha_limite_res	dias_tra	porcentaje	estado_re	asunto	nombre_dependencia_asignada	tipo_requ
2024-EI-00000122	20/02/2024 17:29	vaerial	30	5/04/2024 23:59	43	143.3333333	En trámite	DERECHO DE PETICION	PROGRAMA DE HISTORIA	Peticiones

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ARTÍCULO 14.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Por otra parte, es necesario recordar a las diferentes áreas la responsabilidad que les asiste de responder de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos dentro de las fechas establecidas. Se recomienda para efectos de registros y trazabilidad, que la solicitud de prorroga se realice directamente dentro del primer oficio y se deje el registro de este dentro del sistema admiarchi, ello conforme a lo establecido en la Ley.

Conforme a la base de datos presentada se evidencian manifestaciones contestadas por fuera de la fecha límite de respuesta, fortalecer los mecanismos de notificación a las solicitudes para prorroga a los solicitantes de conformidad al establecido normativamente, incumpliendo los términos de respuesta.

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

-Medios utilizados para recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Institución.

medio_recepcion		Elogios	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general	%
Correo electrónico			163	11			174	65%
Correo postal			3				3	1%
Página Web		2	64	5	4	1	76	28%
Personal	1		15				16	6%
Total general	1	2	245	16	4	1	269	100%

El 93% de las manifestaciones se presentaron por medios virtuales; 65% mediante correo electrónico y 28% por la página web institucional sección servicio al cliente. El 6% de las manifestaciones fueron presentadas de manera personal.

-Acciones de mejora de las PQR’s presentadas

Son actividades del jefe de la dependencia de atención al usuario: “Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema”. Art. 9 Decreto 2232 de 1995. Así las cosas, se deben coordinar acciones de mejora frente a las quejas y reclamos presentados y realizar seguimiento para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. Documentado en el procedimiento SIG

Respecto de las PQR’s verbales, se ha actualizado el procedimiento interno de atención al usuario, conforme a lo establecido en la normatividad vigente; igualmente se deben establecer lineamientos referentes a: lenguas nativas, menores de edad, peticiones presentadas por periodistas. De estos dos últimos puntos se realizó referencia en auditorias anteriores.

3.3 ANALISIS SATISFACCIÓN AL USUARIO.

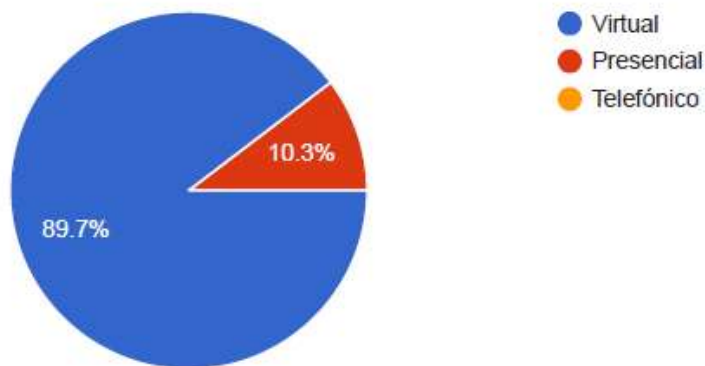
Fuente: INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2024, Oficina de Atención al Usuario.

Respecto a las encuestas de satisfacción, el área de Atención al Usuario reporta formularios de Google en los que se evidencia como se presenta en el cuadro de la derecha, el envió de solicitud entre noviembre 2023 y agosto del 2024. En la base de datos aportadas se evidencia registro de 58 encuestas, las cuales muestran el siguiente resultado:

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Seleccione el canal por medio del cual formuló su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia

58 respuestas

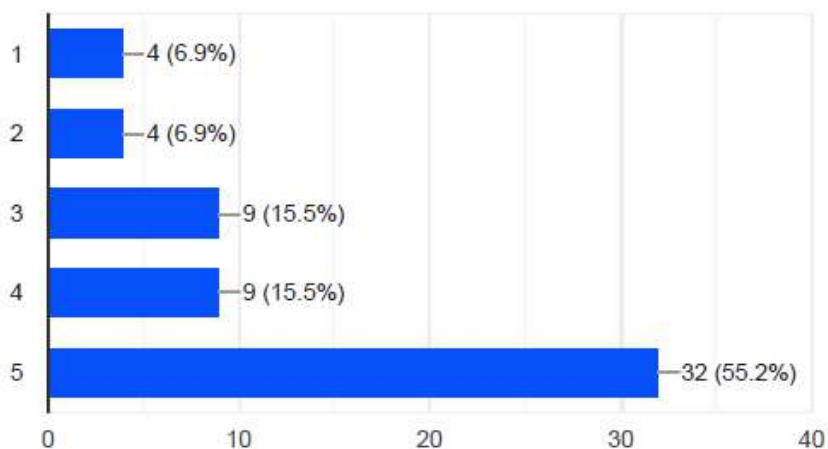


El canal de comunicación más frecuente para la presentación de manifestaciones es virtual con el 90%. EL 10% restante se presentó de manera presencial.

Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto.

El tiempo de respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia

58 respuestas

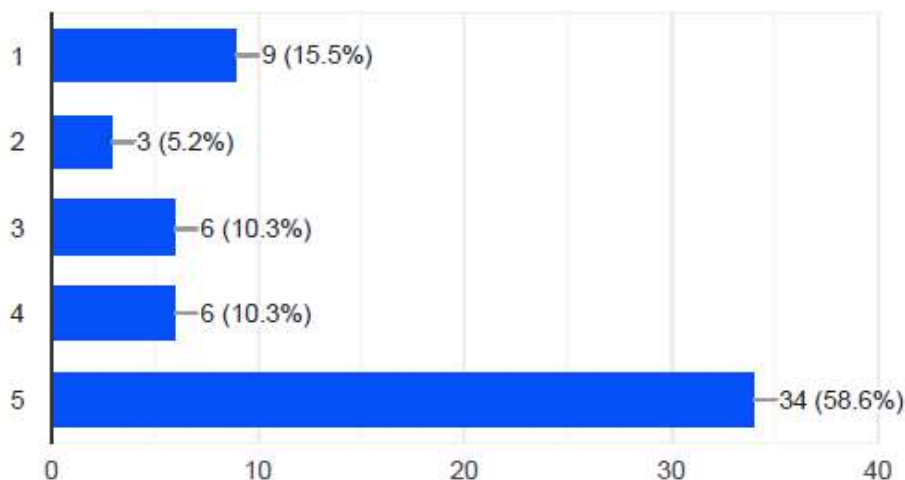


2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

El 71% de los encuestados manifiestan que el tiempo de respuesta fue bueno o muy bueno. Para el 15.5% que corresponde a 9 encuestas el tiempo fue regular. Y para el 14% el tiempo fue malo y muy malo, este caso se presentó en 8 encuestados.

La respuesta brindada por la entidad, resolvió su solicitud

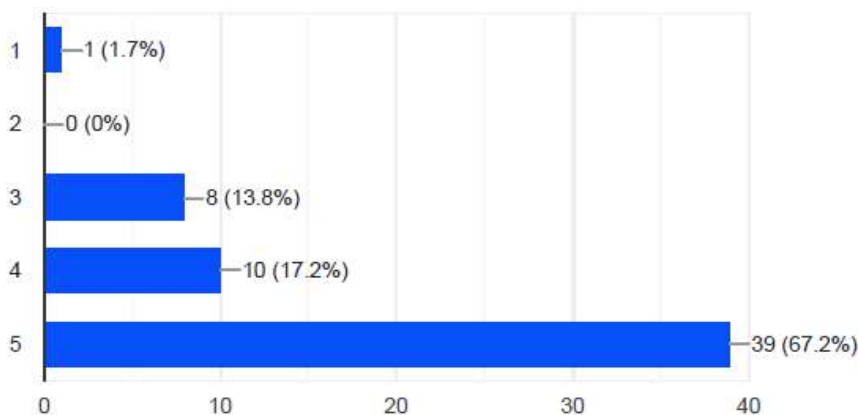
58 respuestas



Sobre si se le resolvió la solicitud el 69% manifiesta estar satisfecho y muy satisfecho; el 10.3% medianamente satisfecho. Y para el 13.8% de los encuestados que corresponden a 12 personas la respuesta a la solicitud fue deficiente o muy deficiente.

La facilidad de acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizo para su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia

58 respuestas



2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Respecto a la facilidad de acceso a través del canal de comunicación utilizado fue para el 84% bueno o muy bueno; para el 14% fue regular y para el 1.7% es decir una personal fue muy malo. Este punto de la encuesta muestra efectividad en los medios de comunicación utilizados para interponer una PQR's.

En conclusión, se puede observar que los medios virtuales son los más utilizados por los usuarios; para el 71% el tiempo de respuesta es adecuado, lo cual puede ser revisado para mejorar los niveles de satisfacción. Igualmente, sobre la resolución del asunto solicitado, el 69% se encontraba satisfecho. Por otro lado, respecto a los medios o canales de comunicación brindados se mostró una mayor calificación, donde el 84% manifiesta encontrarse satisfecho.

3.4 PLAN DE MEJORAMIENTO 2022 y 2023

Periodo 2023:

El plan de mejoramiento del periodo anterior se encuentra con cumplimiento de 100%, se gestionaron las siguientes líneas de acción.

Sistema Integrado de Gestión		UNIVERSIDAD DE CALDAS					FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO			
		CODIGO: B-2568-1-CS-867					VERSION: 1			
Oficina/Dependencia: Oficina Atención al Usuario		Diego Fernando Marin Hurtado y An					Líderes de los Grupos Interno de Gestión Documental y Gest			
Fecha de suscripción		Informe PQRIF Sem: 2023 (27)								
Nro.	NOMBRE DEL HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	CAUSA	ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	Avance	Seguimiento Proceso/Itemo	Seguimiento Control Interno	
1	Oportunidad en la respuesta	Conforme a la base de datos presentada se evidencian manifestaciones concernidas por fuera de la fecha límite de respuesta, fortalecer los mecanismos de notificación a las solicitudes para prorrogar a los solicitantes de conformidad al establecido normativamente, incumpliendo los términos de respuesta y posibles sanciones.	manifestaciones concernidas fuera de tiempo que causan en los usuarios por parte de las dependencias.	Planear estrategias para evitar cometer PQRSD fuera de término	Desde la oficina de atención al ciudadano se establecieron estrategias para que desde las dependencias se responda a tiempo a los solicitantes y se eviten incumplimientos a la normatividad.	Encuestas	100%	Las respuestas que se requieren fuera de término se diligencian a que los funcionarios encargados de suministrar la información en muchos ocasiones envían las respuestas directamente a los solicitantes y no por medio del sistema, lo cual hace que el tiempo siga contando en la plataforma pero efectivamente se haya otorgado una respuesta oportuna. Al respecto se cuenta con el sistema de alerta y en algunos casos se envían a correo 005 de 2021, 006 y 004 de trámite de las PQRSD 2022, instrumento de procedimiento administrado 0011, se envían desde la oficina de servicio al usuario, canalizado y se realizan capacitaciones constantes para el correcto otorgamiento de respuesta y una satisfacción para un mayor compromiso por parte de los funcionarios.	El resto del seguimiento realizado para el segundo semestre del 2022, se obtiene los casos concluidos y actualizados, se identifica reabrir solicitudes en la oportunidad de respuesta por lo que se recomienda fortalecer este aspecto el cual se hará presente por el periodo de vacaciones.	
2	Encuesta de percepción	La muestra obtenida para la encuesta de percepción no es representativa del total de las PQR's presentadas (dos semanas para el I sem 2023)	Poca respuesta de los funcionarios a la encuesta de satisfacción.	Realizar encuesta de satisfacción de PQR's	Modificar las preguntas y la forma de aplicación de la encuesta de PQR's	Encuesta	100%	Se realizó la modificación a la encuesta con la Oficina de Planeación - SIC, la cual es efectivamente aplicada desde el 27 de noviembre de 2023 y en la cual hasta el momento se obtuvieron 24 respuestas. La encuesta se administró desde el equipo SIC.	Si bien se tiene la encuesta de satisfacción mejor obteniendo la respuesta de los usuarios, esta sigue siendo insatisfactoria como muestra representativa del total de manifestaciones, recomendaciones que se deben tener en cuenta en el proceso de seguimiento correspondiente al periodo 2023.	

Periodo 2022:

Para el periodo 2022, se gestionaron seis (6) puntos de mejora con cumplimiento al 100% dado que se ha cumplido un año del plan se realizó Medición de la eficacia de las acciones



2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
 de mejora (indicador) el cual arroja Eficacia de las acciones para el 100% de los hallazgos gestionados. A continuación, presentamos el resumen del plan.

Sistema de Gestión		UNIVERSIDAD DE CALDAS		FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO		CÓDIGO: R-2968-I-CS-867		VERSIÓN: 1		MEDICION EFICACIA DE LAS ACCIONES DE MEJORA						
Oficina/Dependencia: Oficina Atención al Usuario				Diego Fernando Marín Hurtado				Líder de Grupo Gestión Documental								
Fecha de suscripción 29 de septiembre de 2022				SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESPONDER PETICIONES				dic-23				¿La acción fue eficaz?				
Nro.	NOMBRE DEL HALLAZGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	CAUSA	ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	Avance	¿La acción fue eficaz?				JUSTIFICACION	AUDITOR QUE EVALUA		
									D	M	A	SI			NO	
1	Datos sin registro de Tipo de manifestación y otros	Dentro de la base de datos se identificaron 8 manifestaciones sin registro de los campos: tipo, clasificación y sub-clasificación. Igualmente el campo localización para 51 registros.	Una vez el sistema fue implementado dichos campos no quedaron parametrizados como campo obligatorio lo que permitía al usuario continuar con la indicación de la petición sin dicha información.	Parametrizar como obligatorio los campos tipo, clasificación, subclasificación y localización de la petición.	Solicitud de parametrización al proveedor del sistema admichi en los campos requeridos buscando así una información más completa en la petición.	ago-22	oct-22	100%	18	7	2003	X		Entrazabilidad de auditorías posteriores se evidencia mejora en las bases de datos	Lina Maria Serna Jaramillo	
2	Respuesta a PQRS por fuera de admichi	Conforme a la base de datos presentada se evidencian manifestaciones contestadas por fuera de la fecha límite de respuesta, la oficina de Atención al Usuario, certifica la oportuna respuesta por correo electrónico al peticionario, reportada de manera posterior y así mismo registrada en Admichi, lo que genera datos erróneos de cumplimiento. Dado que el sistema Admichi es el medio oficial de recepción, respuesta, envío y radicación de documentos se debe interactuar con los usuarios y líderes de proceso para lo pertinente.	Desconocimiento por parte de los usuarios del sistema de Admichi de registro de respuestas a derechos de petición	Expedición de instructivo	Envío de una circular a todas las dependencias con el manual del paso a paso del proceso haciendo énfasis en la importancia del registro de la respuesta a través del sistema admichi dentro de los tiempos establecidos.	ago-22	oct-22	100%	18	7	2003	X		Se evidencia mejora en el reporte según clasificación de pqrs en admichi, no obstante se puede presentar el caso	Lina Maria Serna Jaramillo	
3	Peticiones en estado de respuesta parcial en trámite, pendientes de actualizar	Se observan registros de peticiones desde febrero del 2022, es estado En trámite o respuesta parcial; lo cual según certifica Atención al Usuario no obedece a la oportunidad de respuesta; sino a la falta de actualización por los usuarios del sistema, la información debe ser revisada y actualizada para reflejar la realidad.	Atornillamiento de enviar la respuesta a través del sistema admichi	Parametrización del sistema	Realizar como medida correctiva la parametrización predeterminada del registro de respuesta definitiva de la petición en el sistema.	ago-22	ago-22	100%	18	7	2003	X		Entrazabilidad de auditorías posteriores se evidencia mejora en las bases de datos	Lina Maria Serna Jaramillo	
4	Identificación, seguimiento y formulación de acciones de mejora institucional	Son actividades del jefe de la dependencia de atención al usuario: "Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las unidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema". Art. 9 Decreto 2232 de 1995. Así las cosas se deben coordinar acciones de mejora frente a las quejas y reclamos presentados y realizar seguimiento para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.	Incumplimiento de normatividad	Remisión de informes de dependencias a las dependencias para el mejoramiento de su gestión	En virtud del primer ítem del artículo 9 del Decreto 2232 que indica: "Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad", cada cuatrimestre se remitirá un informe a las dependencias que recibieron quejas y reclamos, con el fin que de establezcan mecanismos para subsanar las causas que derivaron tales tipos de petición, lo cual será coordinado con la Oficina de Planeación y Sistemas en el marco del cumplimiento de la norma citada	ene-23	dic-23	100%	18	7	2003	X		No obstante no se están realizando acciones de mejora con las pqrs se da inicio a la identificación de puntos de mejora mediante la retroalimentación de pqrs	Lina Maria Serna Jaramillo	
5	Actualización procedimiento peticiones verbales	Respecto de las PQRS verbales, no se ha actualizado el procedimiento interno de atención al usuario, conforme a lo establecido en la normatividad vigente; igualmente en lo relacionado con: lenguas nativas, menores de edad, peticiones presentadas por periodistas. Nota: no conformidad con acción inmediata.	Pendiente actualización del procedimiento documentado, se cuenta con formato aprobado para recepción de peticiones verbales	Actualización procedimiento	Incluir el PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, las acciones a realizar para las peticiones verbales	ago-22	ago-22	100%	18	7	2003	X		Las peticiones verbales se encuentran reglamentadas en los procedimientos y publicadas en la web pag servicio al cliente	Lina Maria Serna Jaramillo	
6	Representatividad de las encuestas de satisfacción	Para la aplicación de la encuesta de satisfacción no se tiene en cuenta la identificación de una muestra estadística, es así como se realizaron 28 encuestas para 256 manifestaciones a junio de 2022, lo cual no es representativo para el total de la población.	La totalidad de los peticionarios no responden la encuesta enviada desde la oficina de atención al ciudadano, esto teniendo en cuenta que no está obligado a hacerlo	Motivar el diligenciamiento de la encuesta con el ánimo de obtener una muestra representativa de acuerdo con el total de peticionarios.	Se hace revisión del formulario (encuesta) y se realizan mejoras en su presentación y configuración. Así mismo se actualiza el texto de solicitud de diligenciamiento con el fin de motivar la respuesta por parte del usuario; esto teniendo presente que el diligenciamiento de encuestas no puede ser obligatorio en ninguna entidad sino que es facultativo del usuario.	ago-22	ago-22	100%	18	7	2003	X		A pesar que se aumenta la difusión por correo electrónico y lamuestra aumentó se deben idear estrategias para conseguir mayor cobertura, se realiza trazabilidad en auditorías posteriores	Lina Maria Serna Jaramillo	
								Promedio	100%	18	7	2003				



3.5 Evaluación MIPG Política Servicio al Ciudadano

La evolución general de MIPG, generó una valoración de 88.6, la grafica siguiente muestra la valoración comparativa del promedio, valor máximo y mínimo con relación al grupo par, es decir universidades de carácter público.



Frente a estas, la política de Servicio al ciudadano, se generó un avance de 6.9 puntos frente al periodo anterior.

POLÍTICAS		v2022	v2023
POL11	Servicio al ciudadano	77,3	84,2

Las demás políticas generaron los siguientes resultados:

POLÍTICAS		v2022	v2023
POL2	Integridad	78,3	94,3
POL3	Planeación Institucional	95,5	99,2
POL6	Fortalecimiento Organizacional	97,2	98,2
POL7	Gobierno Digital	68,1	77,9
POL8	Seguridad Digital	77,6	72,4
POL9	Defensa Jurídica	92,9	97,7
POL11	Servicio al ciudadano	77,3	84,2
POL12	Racionalización de Trámites	67,7	73,5
POL13	Participación Ciudadana	93,2	95,3
POL14	Seguimiento y Evaluación	90,8	91,9
POL15	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra	91,0	93,0
POL16	Gestión Documental	87,9	81,3
POL18	Gestión del Conocimiento	82,8	87,8
POL19	Control Interno	89,7	91,4

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Se recomienda la revisión de la información y la actualización del formato autodiagnóstico para la adopción de plan de implementación y mantenimiento de la política de Servicio al ciudadano.

Dentro del diagnostico MIPG se generaron las siguientes recomendaciones relacionadas con la política de Servicio al Ciudadano:

*Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención de centros integrados de servicio para las ciudadanías.

*Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención itinerante (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, caravanas de servicio, etc.) para las ciudadanías.

-Resultados formato autodiagnóstico. Anexo 1

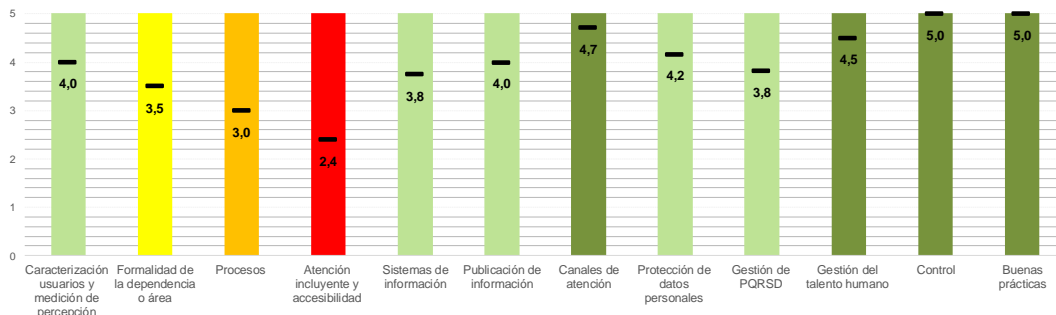


RESULTADOS POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

1. Calificación total:



2. Calificación por categorías:



2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**4. CONCLUSIONES**

- La oficina de Atención al Usuario se encuentra estructurada, cuenta con procedimiento e instructivos y formatos, que dan cuenta de la implementación de los procesos. Se recomienda documentar la manera de recepción y trámite de peticiones incompletas de acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Y la documentación de acciones de mejoramiento.
-
- El procedimiento cuenta con indicadores de oportunidad de respuesta a PQR's; el cual si bien es cierto generó un alto resultado no cumplió la meta propuesta generando un resultado del 87% de oportunidad en el tiempo de respuesta.
- Dentro de la pagina web institucional se encuentra el acceso para interponer de peticiones, quejas reclamos o felicitaciones ante la universidad; la forma de consulta de trazabilidad de las quejas, los canales de comunicación disponibles lo cual incluye las peticiones anónimas y Solicitud de información pública con identidad reservada direccionadas a la Procuraduría General de la Nación.
- Se publican periódicamente informes de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, dando además cumplimiento a lo establecido por la política de Transparencia y Acceso a la Información.
- Se realizó análisis a la información remitida por Atención al Usuario sobre las manifestaciones entre enero y junio del 2024. Se evidenció un registro sin clasificación 2024-EI-00000482. Se registraron 269 manifestaciones de las cuales el 91% corresponden a peticiones; el 5.9% a quejas, el 1.5% de reclamos; el 0.74% Felicitaciones o Elogios; y el 0.37 para sugerencias y un caso que como se mencionó anteriormente no fue clasificado.
- El 47.96% de las manifestaciones corresponden a peticiones de interés particular o general; y el 31.6 a peticiones de información o documentos. El 7.8% de las manifestaciones corresponden a peticiones de Entes de Control.
- El origen de las PQR's corresponde en su mayoría a sector no especificado con el 83%; del sector privado el 5.58 y publico el 5.2%. Por persona natural el 4% y del sector educativo el 2.23%.
- Las áreas de gestión son principalmente la Oficina de Admisión y Registro Académico, Bienestar Universitario y Gestión Humana, lo cual corresponde al 45% de los casos. La mayoría de las quejas se gestionan desde Control Interno Disciplinario y sumando a algunas de las peticiones corresponde al 7% de ellas.
- Respecto a los temas expuestos, el 28% corresponde a temas administrativos, el 30% para asuntos académicos; y el 12% servicios de apoyo económico y alimentación. El 10% restante fue subcategorizado como "queja" 5.95% y entes de control 4.83%.

Página 21 de 24

**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Con relación a los semestres 2022 y 2023, se observa disminución respecto al periodo inmediatamente anterior del 30% y aumento del 4.83% frente al 2022. Cabe resaltar que las quejas y los reclamos disminuyeron aproximadamente en el 50% frente al 2022 y frente al 2023 disminuyen casi en la misma proporción para los reclamos. Es de resaltar que dentro de los dos semestres analizados no se presentaron felicitaciones y para este periodo se cuenta con dos casos correspondientes al área de Secretaria General.
- Sobre el estado de las manifestaciones, se pudo evidenciar que el 94% se encontraban Cerradas (contestadas); en trámite 5, por definir 7 y traslado por competencia. Cuatro peticiones y un reclamo con fecha de respuesta vencido. Las demás de acuerdo con la fecha de corte dentro del tiempo estimado.
- En general el tiempo de respuesta es aproximadamente de 9 días; el 91,45% contestadas a tiempo y el 8.55 por fuera del tiempo establecido con un promedio de respuesta de 21 días. Se recomienda atender el artículo 14 de la ley 1437 del 2011, la cual presenta alternativas de respuesta para incluir plazos antes del vencimiento de términos.
- Los medios de comunicación más frecuentes son el correo electrónico con el 65% y la página web con el 28%. Personalmente lo presentaron el 6% que corresponde a 16 casos. Por correo postal el 1% (3 casos).
- De conformidad con el proceso documentado de atención al ciudadano, como producto del informe consolidado y el análisis de la información, se deben generar y documentar acciones de mejora tendientes a lograr la eficiencia y eficacia de los procesos.
- Respecto de las PQR's verbales, se ha actualizado el procedimiento interno de atención al usuario, conforme a lo establecido en la normatividad vigente; igualmente se deben establecer lineamientos referentes a: lenguas nativas, menores de edad, peticiones presentadas por periodistas. De estos dos últimos puntos se realizó referencia en auditorías anteriores.
- Para las encuestas de satisfacción se tomaron como base 58 respuestas 90% virtual y 10% presencial. Los niveles de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta (71%); solución brindada (69%) y facilidad de acceso (84%). Dan muestra de: una mejora de la muestra frente a periodos anteriores, lo cual evidencia mejor representatividad de los resultados y márgenes de satisfacción entre el 70 y 80%.
- Los planes de mejoramiento de vigencias anteriores se encuentran con cumplimiento del 100% y para el periodo 2022, con evaluación de eficacia de las acciones de mejora: 6 acciones efectivas. No obstante, dado que este proceso es cíclico, algunas de ellas podrían volver a presentarse lo cual se subsanará con la revisión periódica y el plan correspondiente.

2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Para la política de Servicio al Ciudadano, correspondiente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se evidencia frente al periodo anterior un avance del 6.9 puntos. Es decir, para el 2022: 77.3 y 2023: 84.2; se recomienda revisar el formato autodiagnóstico adjunto (anexo 1) e implementar las recomendaciones que generó el FURAG sobre la generación de un centro integrado de servicio y canales de atención itinerantes (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, caravanas de servicio, etc.)

5. RECOMENDACIONES:

- 5.1 Implementar o documentar dentro del procedimiento lo establecido en la Ley 1755 de 2015 respecto al trámite de peticiones incompletas.
- 5.2 Establecer lineamientos referentes a: lenguas nativas, menores de edad, peticiones presentadas por periodistas. De estos dos últimos puntos se realizó referencia en auditorias anteriores.
- 5.3 Documentar las acciones de mejora implementadas o en proceso, relacionadas con la información analizada correspondiente a las PQR's y las encuestas de satisfacción.
- 5.4 Generar estrategias para la oportuna respuesta de las manifestaciones de los usuarios, gestionar la solicitud de prorrogas o respuestas parciales (artículo 14 de la ley 1437 del 2011)
- 5.5 Implementar las recomendaciones del FURAG, sobre el autodiagnóstico de MIPG para la política de Gestión de Atención al Usuario: generación de un centro integrado de servicio y canales de atención itinerantes (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, caravanas de servicio, etc.)
- 5.6 Verificar el autodiagnóstico (anexo 1) Política Servicio al Ciudadano y generar plan de implementación para esta vigencia.
- 5.7 Verificar completitud de la información el radicado: 2024-EI-00000482 del 24 de junio del 2024, no cuenta con información de tipo de solicitud; dado que no se incluyó la información sobre la manifestación mencionada no fue posible identificar el tipo de clasificación.

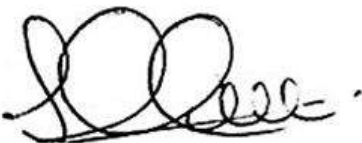
2024-II-00009376 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**6. PUNTOS DE MEJORAMIENTO:**

(NC: No conformidad OBS: Observación)

PUNTOS DE MEJORAMIENTO PARA EL CONTROL	NC	OBS
1. Además de observar manifestaciones contestadas por fuera de la fecha límite, en estado cerradas. Las manifestaciones con radicado: 2024-EI00000153, 181, 182, 203 y122, han superado la fecha de respuesta establecida. Esto corresponde a 4 peticiones y un reclamo, y la fecha de corte no registraron respuesta que corresponden al mes de marzo y abril.	X	
TOTAL	1	

De los anteriores puntos de mejora, se deberá realizar plan de mejoramiento, el cual remitirán por este mismo medio, dentro de los 15 días siguientes. Estaremos atentas a cualquier aclaración al respecto.

Cabe aclarar que conforme a lo establecido en el Acuerdo 56 del 2018, por el cual se reglamenta el ejercicio de Control Interno en la Universidad de Caldas, se establecen en el artículo 7. Funciones del Comité de Interinstitucional de Coordinación de Control Interno, numeral 5. Servir de instancia para resolver las diferencias que surjan en desarrollo del ejercicio de auditoría interna; así las cosas, la no aceptación del presente informe tiene como instancia final dicho comité, esto con el fin de dar claridad al trámite pertinente de ser el caso.

**LINA MARIA SERNA JARAMILLO**

Asesora Oficina

Control Interno de Gestión

Anexo 1: Autodiagnóstico Política MIPG Servicio al Ciudadano**Copia:** Sec. General