



Medellín, 30 de mayo de 2019

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

Asunto: Informe de revisión PQRS semestre 2018-2

Respetado doctor Arboleda:

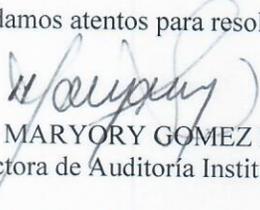
En cumplimiento con el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, la Oficina de Auditoría Institucional, verificó la información diligenciada en el aplicativo de atención al ciudadano, en consistencia con el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC; se presenta a la Alta Dirección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

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

Al respecto, es importante considerar que el informe fue socializado con el coordinador del proceso de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, el día 30 de mayo y los comentarios realizados fueron incorporados en el presente informe.

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

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


LUZ MARYORY GOMEZ POSADA
Directora de Auditoría Institucional

Elaboró: Yesica Velásquez

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

"Para contribuir con el mejoramiento de los procesos, el fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos institucionales"

**Informe PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)
Semestre 2018-2**

1. Objetivo

Evaluar el correcto cumplimiento de la oficina de atención al ciudadano, mediante la verificación de las normas, procedimientos y acciones de mejora

2. Alcance

Realizar evaluación y seguimiento de las actividades lideradas por la Secretaria General en cuanto al aplicativo Sistema Atención al Ciudadano durante el semestre 2018-2 referente a:

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

3. Normatividad

- *Artículo 23, 74 y 209 de la Constitución Política de Colombia*
- *Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición.*
- *Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*
- *Decreto Ley 019 de enero de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública – Anti-trámites.*
- *Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.*
- *Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.*
- *Resolución Rectoral 37421 de junio 27 de 2013. Por el cual se crea el equipo de atención al ciudadano y se adopta el manual de políticas y procedimientos.*
- *Ley 1712 del 6 de marzo del 2014 por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.*
- *Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta la Ley de Transparencia y Acceso a la información.*
- *Circular de Rectoría 1000-001 del 21 de junio de 2012. Por la cual se da aplicación a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.*

4. Metodología

- Verificar la normativa y los procedimientos establecidos, en relación con la atención de las PQRS instauradas por los usuarios.
- Constatar el estado actual de los trámites a las PQRS y atención al ciudadano de acuerdo con la información de la Secretaría General y realizar su análisis.
- Verificar que las respuestas a las PQRS sean de fondo, para el cual se estableció un muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95%
- Revisar la oportunidad de la respuesta a las PQRS con base en la información obtenida por la Oficina, a través del aplicativo.
- Revisar el estado actual de las acciones de mejoramiento planteadas en auditorías anteriores.

5. Riesgos Relacionados

- ❖ Riesgo Legal
- ❖ Riesgo Reputacional

6. Resultados Obtenidos

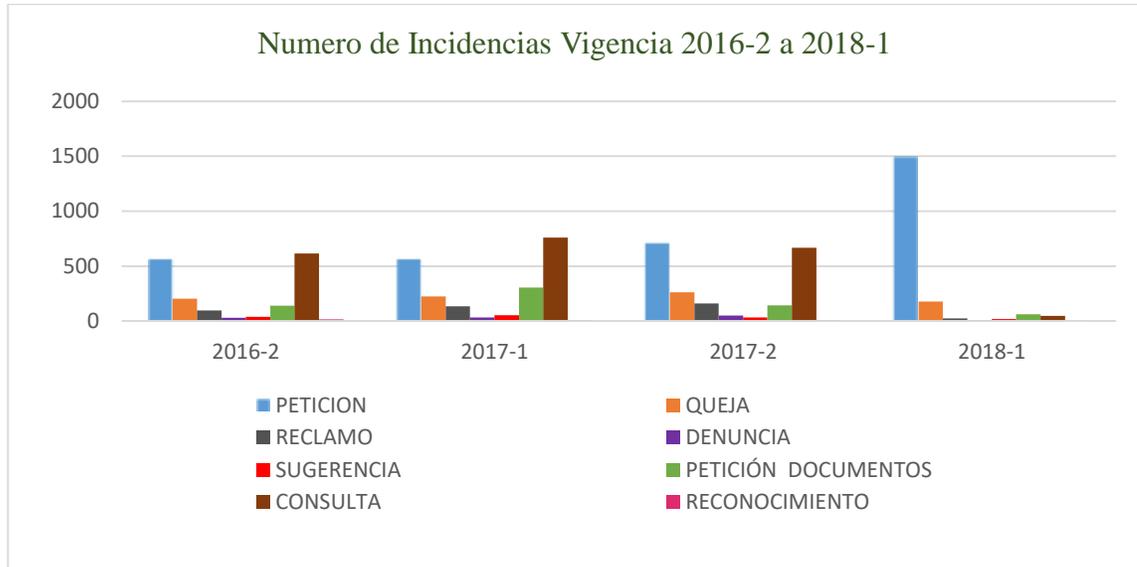
6.1. Comportamiento Histórico

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

	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	Total
Petición	561	560	708	1495	3324
Queja	202	224	261	178	865
Reclamo	96	135	161	23	415
Denuncia	28	32	50	6	116
Sugerencia	39	52	32	18	141
Petición Documentos	138	304	142	61	645
Consulta	616	759	668	47	2090
Reconocimiento	15	7	5	4	31

Fuente: Construcción propia basados en informes Secretaria General:
Informe tercer trimestre julio- septiembre 2016
Informe cuarto trimestre octubre- diciembre 2016
Informe cuarto trimestre octubre-diciembre 2017
Informe tercer trimestre julio-septiembre 2017
Informe segundo trimestre abril-junio 2017
Informe primer trimestre enero-marzo 2017
Informe segundo trimestre abril – junio 2018
Informe primer trimestre enero – marzo 2018

Grafico 1. Número de incidencias Vigencia 2016-2 a 2018-1



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

Como se evidencia, se presenta una tendencia ascendente, principalmente en las peticiones, el cual representa un 44%, seguido de las consultas y quejas con un 27% y 11% respectivamente

6.2. Resultado Auditoría Actual

✓ *Aplicativo PQRS*

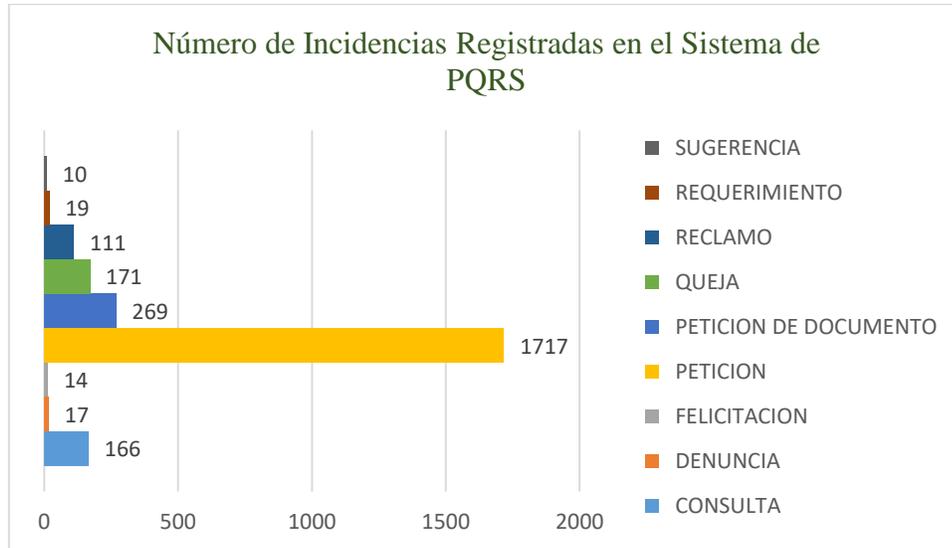
El aplicativo del sistema de atención al ciudadano adoptado por la Universidad inicio su operación el día 5 de julio de 2018, por consiguiente, no se encuentra trazabilidad en el sistema actual de PQRS recibidas entre el 1 de enero de 2018 y el 4 julio de 2018, puesto que el sistema empleado fue Google DRIVE.

En el segundo semestre de 2018 se registraron 2494 incidencias en el sistema de PQRS, las cuales tienen las siguientes clasificaciones por tema

	ABIERTO		CERRADO		TOTAL	% DEL TOTAL RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO POR TIPO
	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE			
CONSULTA	2	162	2	166	6,66%	97,59%	
DENUNCIA	0	13	4	17	0,68%	76,47%	
FELICITACION	0	13	1	14	0,56%	92,86%	
PETICION	4	1.655	58	1.717	68,85%	96,39%	
PETICION DE DOCUMENTO	0	254	15	269	10,79%	94,42%	
QUEJA	1	153	17	171	6,86%	89,47%	
RECLAMO	0	107	4	111	4,45%	96,4%	
REQUERIMIENTO	0	13	6	19	0,76%	68,42%	
SUGERENCIA	0	9	1	10	0,4%	90%	
TOTAL				2.494	100%		

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

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

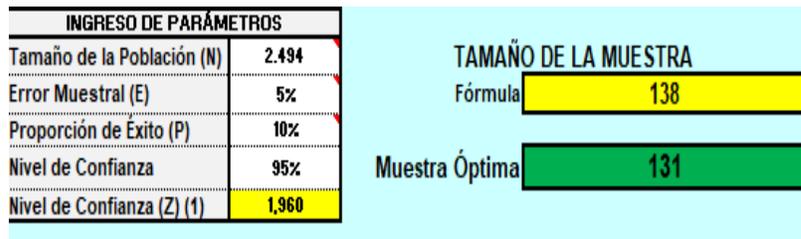


Fuente: Construcción propia OAI, basados en “Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia

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

✓ **Respuestas de Fondo de la PQRS**

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



Fuente: Construcción propia OAI, basados en “Caja de Herramientas” suministrada por el DAFP, para efectos de muestreo.

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

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

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

RADICADO	TIPO	RESUMEN SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD	OBSERVACIONES
102142	PETICION	"Actualmente me encuentro cursando estudios de pregrado en Contaduría Pública la UdeA y estoy viendo violentado mi derecho a la educación en tanto los profesores se niegan a dictar clase informando que se encuentran en asamblea permanente por la Reforma Tributaria de 2016"	"Por lo anterior, en documento adjunto, encontrará la respuesta a su PQRS"	No fue encontrado el documento adjunto con la respuesta

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

Es importante realizar la verificación por parte del gestor antes de cerrar el caso en la plataforma de que los archivos se adjunten correctamente.

✓ Oportunidad de Respuestas de la PQRS

Como se ha manifestado anteriormente, el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, establece que la respuesta a la solicitud debe obtener pronta resolución completa y de fondo.

El artículo 14 ibídem, establece los términos para resolver las diferentes peticiones "*toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (..) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción (...) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*"

Para la revisión de la oportunidad de las respuestas, se generó un reporte en el sistema de atención al ciudadano correspondiente al semestre 2018-2, que arrojó, de 2494 incidencias, 114 correspondiente al 5% del total, no cumplieron con los términos establecidos por la normatividad en cuanto a obtener pronta resolución.

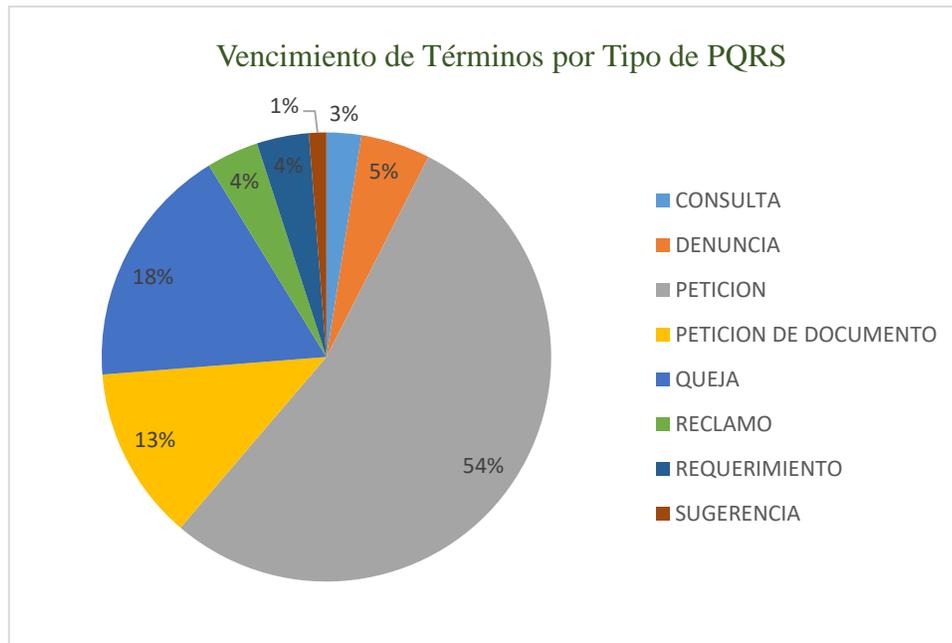
Sin embargo, dicha información se verificó realizando un estudio minucioso de las 114 incidencias y se encontró que el 3% de las incidencias incumplían con la normatividad.

Esta diferencia se debe a que en muchas ocasiones a las dependencias se les olvida cambiar el estado del caso a CERRADO al momento de suministrar la respuesta y/o la respuesta es suministrada por otro medio perdiendo así la trazabilidad de la incidencia por el aplicativo.

TIPO DE CASO	NUMERO DE CASO CON VENCIMIENTO	PORCENTAJE
Consulta	2	3%
Denuncia	4	5%
Petición	43	54%
Petición De Documento	10	13%
Queja	14	18%
Reclamo	3	4%
Requerimiento	3	4%
Sugerencia	1	1%

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

Grafico 3. Vencimiento de términos por tipo de PQRS

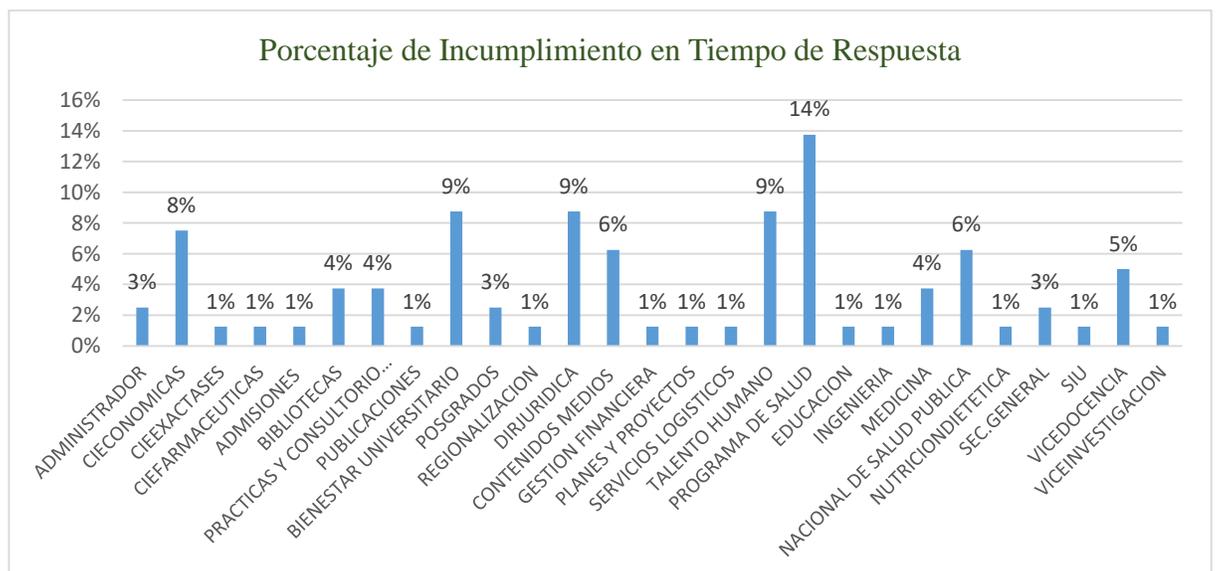


Fuente: Construcción propia OAI, basados en "Aplicativo sistema de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia"

Como se evidencia, el mayor porcentaje de vencimientos de términos en las incidencias corresponde a las peticiones, queja y petición de documentos, teniendo sentido puesto que es el mayor número de solicitudes que se presentaron en el periodo 2018-2

Dependencias con mayor Índice de incumplimiento en los tiempos de respuesta

Grafico 4. Porcentaje de Incumplimiento en Tiempo de Respuesta



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

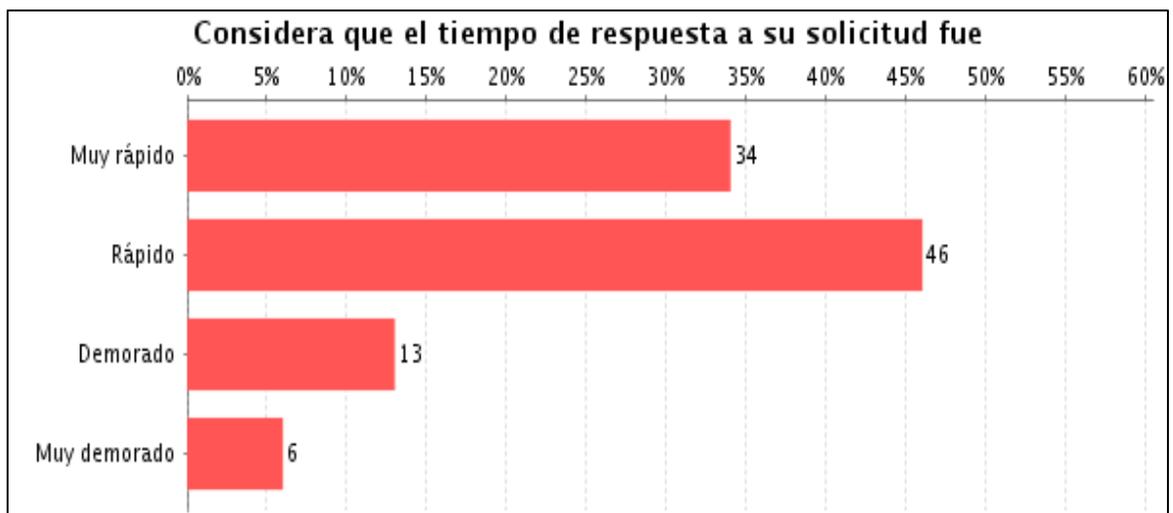
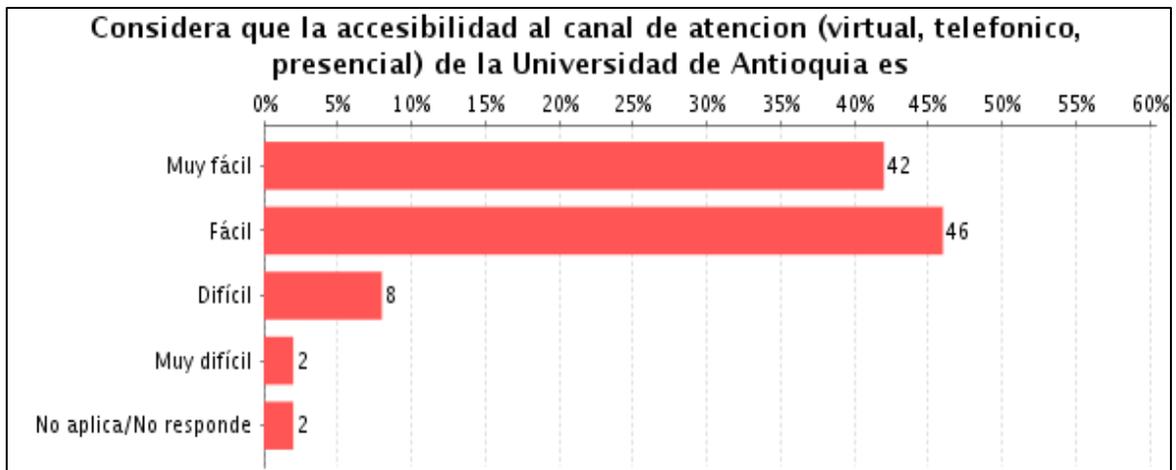
Al respecto se concluye, que las dependencias que presentaron mayor nivel de incumplimiento superior al 9% en tiempos de respuesta a las incidencias reportadas, en el segundo semestre de 2018, corresponden a:

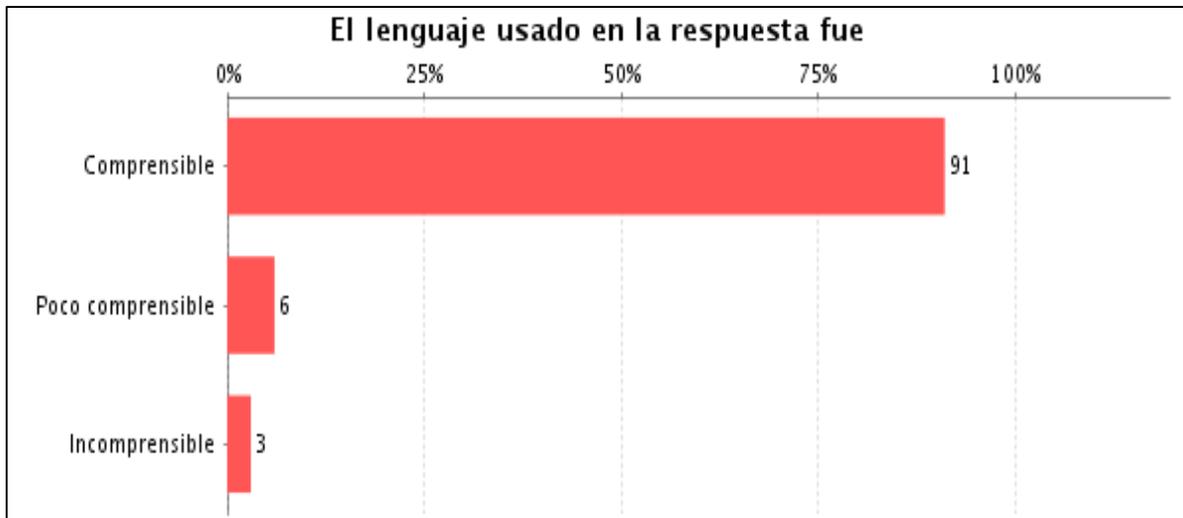
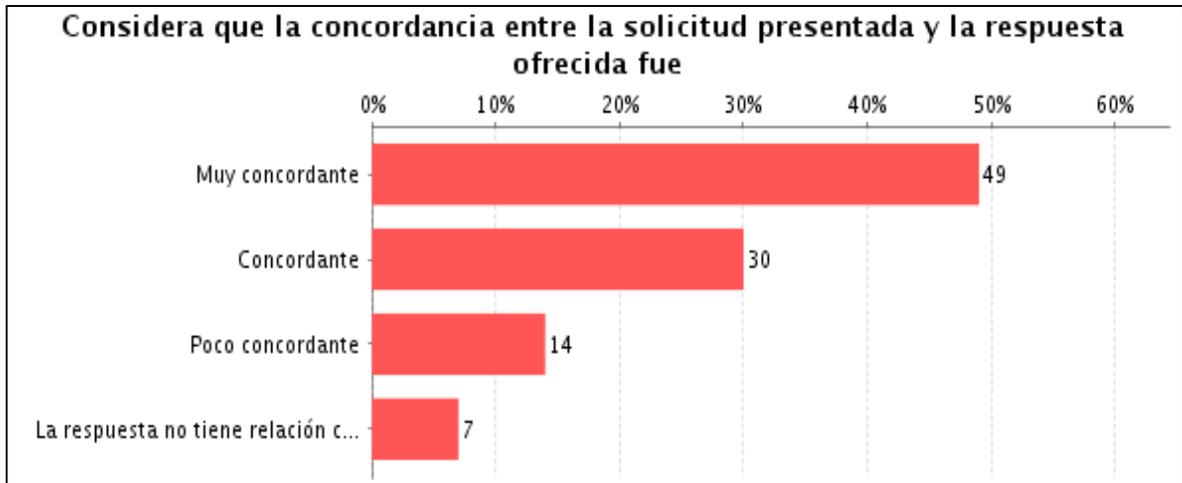
- Programa de Salud
- Bienestar Universitario
- Dirección Jurídica
- División de Talento Humano

✓ **Nivel de Satisfacción con Respuestas de PQRS**

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

De las 2494 incidencias registradas en el canal de atención al ciudadano, para el segundo semestre de 2018, solo 100 usuario que corresponde al 4% diligenciaron la encuesta





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

6.3. Seguimiento a planes de mejoramiento

✓ Aspectos Positivos

Se evidencian acciones de mejora asociadas con el cambio del aplicativo para la administración del sistema de PQRS, en los siguientes aspectos:

- Generación y envío de alertas oportunas a los responsables para evitar incumplimiento en los tiempos de respuestas.
- Revisión del manual de atención al ciudadano, con el fin de mejorar las prioridades en las incidencias presentadas.
- Implementación de una encuesta de percepción del ciudadano que radica la PQRS, en la que se logra evaluar la calidad el servicio

✓ Aspectos Pendientes de Mejora

Persisten recomendaciones relacionadas con la formalización de planes de mejoramiento asociados, a los informes de auditoría. A continuación, se resalta la acción pendiente:

- UAI-10101105-028, 18 de marzo de 2016. Realizar estrategias de sensibilización para que las dependencias ingresen al sistema de PQRS, las incidencias recibidas en físico y se canalicen a través de Atención al Ciudadano, permitiendo trazabilidad y verificando las respuestas de fondo con los lineamientos institucionales.

Comentario de la administración:

De acuerdo con los informes presentados por la Oficina de Auditoría Institucional UAI-1080-174 de 2013 y UAI-10102101-077, 10 de junio de 2015 “*Agilizar la gestión necesaria que asegure contar con una adecuada oficina de Atención al Ciudadano, garantizando su visibilidad y fácil acceso y de acuerdo con las instrucciones impartidas a la División de Logística e Infraestructura por la Administración, para la adopción de esta recomendación.*”

La gestión realizada por la Secretaria General, con el acompañamiento de la División de Infraestructura Física consistió en el diseño y ejecución del proyecto de consolidación de Atención al Ciudadano y la construcción del espacio para la Oficina de Atención al Ciudadano.

La División de Infraestructura Física avaló la construcción de la oficina que se ubicará en la portería norte, próxima a la estación universidad del metro, será reformada y está en proceso de diseño por esta División. Adicionalmente mediante acta 17 del 14 marzo de 2019, el comité de planta física priorizó la asignación del espacio para la Oficina de Atención al Ciudadano, el estado actual del proyecto se encuentra en la aprobación de los diseños arquitectónicos para posterior solicitud de licencia ambiental, licencia construcción y licencia de adecuación al patrimonio cultural ante las entidades competentes

6.4. Conclusiones

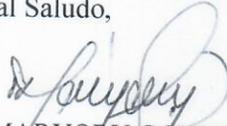
- ✓ Históricamente la petición ha sido la incidencia con mayor número de solicitud
- ✓ El 99% de las respuestas brindadas al usuario fueron de fondo
- ✓ 80 de 2494 incidencias incumplieron con los tiempos de respuestas, que corresponde al 3%
- ✓ El programa de Salud es la dependencia con mayor nivel de incumplimiento con los tiempos de respuestas
- ✓ Un alto porcentaje de los usuarios encuestados sobre la accesibilidad de los canales suministrados por la Universidad manifiestan que el acceso es fácil
- ✓ No se dispone de planes de mejoramiento formalizados ante la Oficina de Auditoría Institucional.

6.5. Recomendaciones

- ✓ A través de la Coordinación de Atención al Ciudadano, se realicen seguimientos semanales a las PQRS atrasadas y realizar un llamado de atención a las dependencias responsables, con el fin de que se analicen los tiempos de respuesta a las incidencias para evitar incurrir en vencimiento de términos y sanciones disciplinarias.
- ✓ Incentivar y fortalecer a los de los servidores públicos a prestar una buena atención al ciudadano, sensibilizando sobre la importancia de que todas las incidencias sean canalizadas por el sistema de atención al ciudadano, así mismo implementar nuevos canales de comunicación con el usuario tales como: chat en línea, redes sociales entre otros.

- ✓ Dar respuesta y formalizar los planes de mejoramiento de las auditorías realizadas, de no obtener respuesta oportuna y la formalización de dichos planes, se procederá a establecer mecanismos con la Secretaria General
- ✓ La coordinación de atención al ciudadano diseñe e implemente mecanismos de sensibilización a los usuarios del sistema de PQRS a diligenciar la encuesta de satisfacción.

Cordial Saludo,



LUZ MARYORY GOMEZ POSADA
Directora de Auditoría Institucional