

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 1 de 19

INFORME DE AUDITORÍA /SEGUIMIENTO

Fecha de emisión del Informe	Día:	28	Mes:	08	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Gestión Documental –Gestión Administrativa y Legal
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Líderes de proceso Umayor
Objetivo de la Auditoría:	<p>Cumplir con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y realizar el seguimiento a los mecanismos institucionales de atención al ciudadano, con el propósito de verificar la eficacia y oportunidad en la gestión y respuesta a los requerimientos presentados.</p> <p>Analizar la información recopilada, con el fin de identificar las variables de desempeño asociadas a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) tramitadas por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, permitiendo con ello establecer indicadores de gestión que sustenten procesos de mejora continua.</p>
Alcance de la Auditoría:	Verificar y analizar las acciones realizada por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena en relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) registradas y gestionadas durante el primer semestre del año 2025.
Criterios de la Auditoría:	Para el alcance y despliegue de esta auditoría, se tomó como referente el marco legal vigente, así como lo reglamentado por la Institución. El desarrollo de esta se da a través del análisis y evaluación de los soportes documentales y digitales facilitados

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 2 de 19

	o Prueba de recorrido
	o Inspección y análisis de los documentos requeridos.

1.1 INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024. Este informe tiene como propósito verificar el desempeño institucional en cuanto a la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas brindadas, así como formular las recomendaciones pertinentes que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad.

Es importante destacar que estos mecanismos constituyen herramientas legales a través de las cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes ante cualquier entidad pública o privada. En el caso de la UMayor, dichas solicitudes son recibidas mediante los siguientes canales institucionales: Ventanilla Única (presencial), correo electrónico a.ventanillaunica@umayor.edu.co, notificacionesjudiciales@umayor.edu.co y la página web <https://umayor.edu.co/pqrs>.

Lo anterior se enmarca en lo dispuesto por el artículo 23 de la Constitución Política, el cual establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Este documento refleja el análisis de la información recopilada y los resultados obtenidos a partir de las distintas modalidades de requerimientos recibidos por la UMayor, mediante el uso de estadísticas que reflejan el comportamiento de dichas solicitudes. Se incluye además un análisis detallado por dependencia y una visión general de la Institución, así como un comparativo con el primer semestre del año 2023.

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 3 de 19

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General:

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

1.2.2 Específicos:

- Realizar el seguimiento a los mecanismos institucionales de atención al ciudadano, con el propósito de verificar la eficacia y oportunidad en la gestión y respuesta a los requerimientos presentados.
- Analizar la información recopilada, con el fin de identificar las variables de desempeño asociadas a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) tramitadas por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.
- Sugerir indicadores de gestión en caso de evidenciar debilidades en el proceso mejora continua.
- Verificar la efectividad de los controles asociados a las unidades evaluadas y el alcance auditado.
- Generar informe producto del seguimiento y la evaluación aplicada

1.3 ALCANCE

Verificar y analizar las acciones realizada por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena en relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) registradas y gestionadas durante el primer semestre del año 2025.

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 4 de 19

1.4 MARCO LEGAL

Marco Normativo	Disposición / Lineamiento
Constitución Política de Colombia 1991	La Constitución es norma de normas. En todo caso de incompatibilidad entre la Constitución y la ley u otra norma jurídica, se aplicarán las disposiciones constitucionales.
Ley 87 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 1474 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.
Ley 1755 del 2015	La cual regula el derecho fundamental de petición
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".
Decreto 2573 de 2014	A través del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática - Rendición de Cuentas.
Decreto Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 124 de 2016.	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 1122 de 2024	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.
Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles	El Departamento Administrativo de la Función Pública, como entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno nacional, pone a disposición de las entidades la metodología para la administración del riesgo.
Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015	Instrumento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos.

Fuente: Elaborado por el auditor.

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 5 de 19

1.5 METODOLOGIA

La metodología aplicada se estructuró en tres fases principales: planeación, ejecución y, resultados y comunicación, con el fin de tener una hoja de ruta clara que permitiera, a través de los resultados, promover la mejora continua de los procesos evaluados.

En la siguiente tabla se detalla la misma:

METODOLOGIA		
Planeación	Ejecución	Resultados y Comunicación
Definición de objetivos, alcance y los criterios de la auditoría.	Validando integridad y coherencia de los registros, así como, la oportunidad de respuesta.	Conclusión y documentación de resultados
Diseño de papeles de trabajo.	Identificación y valoración de riesgos y controles clave	Informe final
Verificación y análisis preliminar de la información proporcionada por las unidades auditadas.	Identificación de brechas de control y oportunidades de mejora	Publicación

Fuente: Elaborado por el auditor.

1.6 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA Y/O SEGUIMIENTO

En este capítulo se presentan las principales observaciones derivadas del seguimiento a las PQRSDf realizado durante el primer semestre del año por la oficina de control Interno, arrojando un análisis de comportamiento mensual y un comparativo con el fin de identificar variaciones significativas en el volumen de requerimientos, sus posibles causas y tendencias. Así mismo, se evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias responsables, valorando su oportunidad, pertinencia y claridad.

Para facilitar la comprensión de los resultados, se hace uso de gráficos y tablas, que permiten evidenciar de forma visual el desempeño institucional en materia gestión de PQRSDf en el semestre evaluado.

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 6 de 19

A continuación, se presenta una tabla con el número de solicitudes recibidas durante el primer semestre, desagregadas por mes, que permite observar la evolución del comportamiento institucional en este aspecto.

Tabla 1. Comportamiento Mensual

COMPORTAMIENTO MENSUAL PQRSDF	
Mes	2025
Enero	482
Febrero	303
Marzo	262
Abril	204
Mayo	239
Junio	235
Total	1725

Fuente: Elaborado por el auditor

Como se puede observar en la tabla anterior, se recibieron a corte 30 de junio de 2025, 1.725 solicitudes, discriminadas entre, peticiones, quejas, solicitudes, sugerencias y otro, lo que hace necesario desglosar esta información, iniciando con el comportamiento y análisis mes a mes; el cual iniciaremos con el mes de enero:

Tabla 2. Comportamiento por proceso y/o dependencia Enero

PQRSDF RECIBIDAS ENERO			
Dependencia	# solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	139	132	7
Bienestar Universitario	4	4	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	42	22	20
Centro de Lenguas	8	8	0
Contratación	4	3	1
Control Interno	0	0	0
Egresados	1	1	0
Facultad de Administración y Turismo	87	82	5
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	16	14	2

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 7 de 19

Facultad de Ciencias Sociales y Educación	18	16	2
Gestión Administrativa y Legal	11	9	2
Gestión de las Comunicaciones	0	0	0
Gestión Documental	136	130	6
Gestión Financiera	1	1	0
Talento Humano	0	0	0
Gestión de Proyectos	1	1	0
Investigación e Innovación	2	2	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	5	3	2
Relaciones Interinstitucionales	3	3	0
Soporte y Desarrollo Tecnológico	2	2	0
Vicerrectoría Académica	0	0	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	2
Total	482	433	49
Total en porcentajes	100%	89,83%	10,17%

Fuente: Elaborado por el auditor.

Durante el mes de enero se recibieron un total de 482 solicitudes, siendo las dependencias con mayor volumen de requerimientos Admisión, Registro y Control con 139 solicitudes, seguida por Gestión Documental con 136, la Facultad de Administración y Turismo con 87 y la dependencia de Extensión y Proyección Social con 42. En el caso de Admisión, Registro y Control, la mayoría de las solicitudes estuvieron relacionadas con procesos de inscripción: pasos a seguir, carga de información, verificación de documentos y pagos, así como inquietudes sobre el proceso de admisión e información general de los programas académicos.

Por su parte, Gestión Documental contestó a través de Ventanilla Única (área que trabaja de forma articulada con este proceso) información de matrículas e inscripción. A su vez, en la Facultad de Administración y Turismo predominó la gestión de matrículas y la atención de inconvenientes relacionados con el uso de la plataforma Ulises, finalmente, Extensión y Proyección Social concentró solicitudes vinculadas con diplomados, específicamente en temas de pago e inscripción.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 8 de 19

Como describe la Tabla 1, enero fue el mes con mayor numero de solicitudes y esto obedece al inicio del periodo académico; siendo un comportamiento constante, como veremos mas adelante en el comparativo por vigencias.

Ahora bien, en relación a la oportunidad de respuesta con un 89,83%, se observó que la conducta fue aceptable, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes recibidas y el factor de recurso humano, ya que es una época de vacaciones colectivas, el número de personal que se encuentra laborando disminuye.

Tabla 3. Comportamiento por proceso y/o dependencia Febrero

PQRSDF RECIBIDAS FEBRERO			
Dependencia	# solicitud	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	47	47	0
Bienestar Universitario	4	4	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	11	9	2
Centro de Lenguas	8	8	0
Contratación	1	1	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	1	1	0
Facultad de Administración y Turismo	136	122	14
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	17	14	3
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	43	42	1
Gestión Administrativa y Legal	7	7	0
Gestión de las Comunicaciones	0	0	0
Gestión Documental	0	0	0
Gestión Financiera	17	16	1
Gestión del Talento Humano	0	0	0
Gestión de Proyectos	0	0	0
Infraestructura	1	1	0
Investigación e Innovación	2	2	0
Medios Educativos	3	2	1
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	2	1	1

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 9 de 19

Relaciones Interinstitucionales	2	2	0
Soporte y Desarrollo Tecnológico	1	1	0
Vicerrectoría Académica	0	0	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	0
Total	303	280	23
Total en porcentajes	100%	92,41%	7,59%

Fuente: Elaborado por el auditor.

Durante el mes de febrero, la Facultad de Administración y Turismo concentró el mayor número de requerimientos, con un total de 136 solicitudes, principalmente asociadas a aplazamiento de semestre y matrícula académica. Le siguió el proceso de Admisión, Registro y Control, que registró 47 solicitudes, en su mayoría relacionadas con la expedición de certificados de estudios y la consulta de información sobre programas académicos.

En cuanto al análisis del tiempo de respuesta, se evidenció una reducción en la extemporaneidad del 2,58 % en comparación con el mes anterior, alcanzando un nivel de cumplimiento superior al 90 %. No obstante, se exhorta a la Facultad de Administración y Turismo a tomar los correctivos necesarios, dado que su porcentaje individual de respuestas fuera de los términos legales establecidos impacta negativamente el comportamiento global de la institución en esta materia.

Tabla 4. Comportamiento por proceso y/o dependencia Marzo

PQRSDF RECIBIDAS MARZO			
Dependencia	# solicitud	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	33	33	0
Bienestar Universitario	5	5	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	8	6	2
Centro de Lenguas	2	2	0
Contratación	2	2	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	2	2	0
Facultad de Administración y Turismo	85	71	14
Facultad de Arquitectura e	11	8	3

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 10 de 19

Ingeniería			
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	19	18	1
Gestión Administrativa y Legal	7	7	0
Gestión de las Comunicaciones	0	0	0
Gestión Documental	0	0	0
Gestión Financiera	10	9	1
Gestión del Talento Humano	4	4	0
Gestión de Proyectos	0	0	0
Infraestructura	2	2	0
Investigación e Innovación	2	2	0
Medios Educativos	71	70	1
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	2	1	1
Relaciones Interinstitucionales	2	2	0
Soporte y Desarrollo Tecnológico	2	2	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa. y Financiera	0	0	0
Total	270	247	23
Total en porcentajes	100%	91,48%	8,52%

Fuente: Elaborado por el auditor.

Durante el mes de marzo se registraron un total de 270 PQRSDF en las distintas dependencias, de las cuales el 91,48% fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, reflejando un alto nivel de eficiencia en la gestión institucional. El 73% de las áreas logró un cumplimiento del 100% en la atención oportuna, destacándose áreas como Admisión Registro y Control, Bienestar Universitario, Infraestructura, Centro de Lenguas Gestión Administrativa y Legal; no obstante, se identificaron algunas unidades con respuestas extemporáneas, siendo la Facultad de Administración y Turismo la que presentó el mayor número de casos fuera de plazo (14), seguida por la Facultad de Arquitectura e Ingeniería (3) y el Centro de Extensión y Proyección Social (2).

En términos generales, los resultados evidencian un desempeño positivo en la atención de las solicitudes, aunque persisten oportunidades de mejora para fortalecer la capacidad de respuesta y garantizar el cumplimiento oportuno en todas las dependencias.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 11 de 19

Tabla 5. Comportamiento por proceso y/o dependencia Abril

PQRSDF RECIBIDAS ABRIL			
Dependencia	# solicitud	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	76	63	13
Bienestar Universitario	2	2	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	13	11	2
Centro de Lenguas	3	3	0
Contratación	1	1	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	2	2	0
Facultad de Administración y Turismo	86	82	4
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	3	3	0
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	4	4	0
Gestión Administrativa y Legal	3	2	1
Gestión de las Comunicaciones	0	0	0
Gestión Documental	0	0	0
Gestión Financiera	4	4	0
Gestión del Talento Humano	2	2	0
Gestión de Proyectos	0	0	0
Infraestructura	2	2	0
Investigación e Innovación		0	
Medios Educativos	2	2	0
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	0	0	0
Relaciones Interinstitucionales	0	0	0
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	0
Total	204	184	20
Total en porcentajes	100%	90,20%	9,80%

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 12 de 19

Fuente: Elaborado por el auditor.

Durante el mes de abril se registraron un total de 204 PQRSDf en las diferentes dependencias, de las cuales 186 fueron atendidas oportunamente, lo que representa un cumplimiento general del 91,18%, mientras que el 8,82% restante se gestionó de forma extemporánea. Este resultado muestra un ligero descenso en el nivel de cumplimiento oportuno respecto al mes anterior, aunque las áreas que dieron cumplimiento a la atención oportuna correspondieron a un total de del 76,9% ubicándose dentro de un rango aceptable.

Por otro lado, las solicitudes extemporáneas se concentraron principalmente en Admisión Registro y Control, que reportó 11 casos fuera de plazo, seguida por la Facultad de Administración y Turismo a con 4, el Centro de Extensión y Proyección Social con 2 y Gestión Administrativa y Legal con 1.

En términos generales, los resultados de este mes reflejan una gestión positiva en la atención de PQRSDf, aunque es necesario continuar trabajando en el fortalecimiento de aquellas dependencias con rezagos en los tiempos de respuesta, especialmente aquellas que manejan un mayor volumen de solicitudes, para asegurar un servicio oportuno, uniforme y eficiente en toda la institución.

Tabla 6. Comportamiento por proceso y/o dependencia mayo

PQRSDf RECIBIDAS MAYO			
Dependencia	# solicitud	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	68	67	1
Bienestar Universitario	0	0	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	14	12	2
Centro de Lenguas	1	1	0
Contratación	0	0	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	0	0	0
Facultad de Administración y Turismo	102	97	5
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	9	9	0

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 13 de 19

Facultad de Ciencias Sociales y Educación	18	17	1
Gestión Administrativa y Legal	10	7	3
Gestión de las Comunicaciones	2	2	0
Gestión Documental	2	0	2
Gestión Financiera	4	3	1
Gestión del Talento Humano	5	2	3
Gestión de Proyectos	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Investigación e Innovación	1	1	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	0	0	0
Relaciones Interinstitucionales	1	1	0
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0
Total	239	221	18
Total en porcentajes	100%	92,47%	7,53%

Fuente: Elaborado por el auditor.

Para este periodo se procesaron 239 solicitudes de PQRSDf, de las cuales 221 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 92,47%. Este porcentaje evidencia una mejora respecto al mes de abril indicando un avance en los procesos de respuesta institucional; sin embargo, la gestión extemporánea de 18 solicitudes, que corresponden a un 7,53%, sigue representando un área de atención para garantizar estándares más altos de satisfacción.

Al analizar las dependencias con mejor desempeño, destacan aquellas que atendieron todas sus solicitudes oportunamente, como la Facultad de Arquitectura e Ingeniería, Centro de Lenguas, Centro de Relaciones Interinstitucionales, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa y Financiera. Estas unidades pueden considerarse referentes de buenas prácticas en la gestión de PQRSDf, y podrían aportar estrategias replicables en otras áreas.

Por otro lado, las dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas fueron la Facultad de Administración y Turismo con 5 casos, Gestión Administrativa y Legal con 3, Gestión del Talento Humano con 3 y Centro de Extensión y Proyección Social con 2. Si bien en uno de los casos el volumen de solicitudes es

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 14 de 19

alto, la recurrencia de respuestas fuera de plazo sugiere la necesidad de revisar cargas operativas, flujos de trabajo y mecanismos de seguimiento.

En conclusión, aunque mayo presenta un balance positivo, es fundamental consolidar los avances logrados y enfocar esfuerzos en fortalecer los procesos internos en aquellas áreas donde persisten brechas en la atención oportuna. La implementación de acciones preventivas y el intercambio de buenas prácticas entre dependencias con alto desempeño pueden contribuir significativamente al mejoramiento continuo.

Tabla 7. Comportamiento por proceso y/o dependencia junio

PQRSDF RECIBIDAS JUNIO			
Dependencia	# solicitud	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	56	55	1
Bienestar Universitario	2	2	0
Calidad Académica	0	0	
Centro de Extensión y Proyección Social	9	9	0
Centro de Lenguas	4	4	0
Contratación	1	1	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	1	1	0
Facultad de Administración y Turismo	120	117	3
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	12	10	2
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	19	19	0
Gestión Administrativa y Legal	5	5	0
Gestión de las Comunicaciones	1	1	0
Gestión Documental	0	0	0
Gestión Financiera	4	4	0
Gestión del Talento Humano	1	1	0
Gestión de Proyectos	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Investigación e Innovación	0	0	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	0	0	0

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 15 de 19

Rectoría	0	0	0
Relaciones Interinstitucionales	0	0	0
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0
Vicerrectoría Académica	0	0	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	0
Total	235	229	6
Total en porcentajes	100%	97,45%	2,55%

Fuente: Elaborado por el auditor.

La tabla refleja que la dependencia con mayor número de requerimientos fue la Facultad de Administración y Turismo, que concentró el 51.06% de las solicitudes del mes, con un total de 120 solicitudes, de las cuales 117 fueron atendidas oportunamente y solo 3 de ellas se gestionaron fuera de plazo. Este dato sugiere que aun con el alto volumen de PQRSDf, su comportamiento fue sobresaliente y mejoró frente a los otros meses.

Por su parte, Admisión Registro y Control gestionó 56 solicitudes, de las cuales 55 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos y solo una solicitud tuvo una respuesta extemporánea. Esto muestra organización en la recepción y gestión de las solicitudes en este proceso.

En resumen, el análisis de las solicitudes recibidas en junio muestra un desempeño altamente positivo con un 97.45% de las solicitudes contestadas adecuadamente, siendo este periodo el mejor del semestre. Si bien existen algunas unidades con solicitudes extemporáneas, estas son mínimas, lo que sugiere que, en general, la institución esta alineada en el objetivo de garantizar la atención correcta al ciudadano y sus partes interesadas.

Tipos de PQRSDf presentadas

En la tabla proporcionada, se observa que, durante el primer semestre del año, las solicitudes fueron el tipo de requerimiento más frecuente, alcanzando un total de 1.649 que representa el 99.46% de todos los casos registrados. Por otro lado, las quejas fueron las menos recurrentes, con tan solo 10 casos, lo que equivale al 0.61% del total.

Por otro lado, las peticiones sumaron un total de 92 en el semestre, representando el 5.59% del total de requerimientos. El mes con la mayor cantidad de peticiones fue enero, con 34. En cuanto a los casos clasificados como "otros", se registraron 18 en total, lo que representa el 1.09% de todos los requerimientos. El mes de enero

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 16 de 19

también fue el que concentró la mayor cantidad de estos requerimientos "otros", con un total de 17.

En cuanto a las tendencias mensuales, enero se destaca por ser el periodo con el mayor número de solicitudes, observándose una disminución gradual en los siguientes, cayendo de 435 a 231 en junio, lo que podría indicar una mejora en los procesos. Esto contrastado con el volumen de quejas que pueden considerarse relativamente bajas; siendo mayo el ciclo con la cantidad más alta.

En conclusión, el análisis revela que, las solicitudes fueron las más frecuentes y el número de quejas y peticiones no fue elevado, lo que podría sugerir una satisfacción general bastante alta.

Tabla 8. Discriminación por tipos de requerimientos

DISCRIMINACIÓN POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS				
Mes	Quejas	Petición	Solicitudes	Otros
Enero	0	34	435	17
Febrero	1	32	310	0
Marzo	1	2	259	0
Abril	3	4	196	1
Mayo	4	17	218	0
Junio	1	3	231	0
Total	10	92	1.649	18

Fuente: Elaborado por el auditor.

Comparativo de resultados entre el I semestre de las vigencias 2024-2025

Al analizar y hacer un comparativo entre las solicitudes del primer semestre de las vigencias 2024 y 2025, se observa un aumento notable en el número de requerimientos atendidos oportunamente en 2025, con un total de 1.596 frente a las 1.264 de 2024; no obstante, el porcentaje de atención oportuna experimentó una disminución, pasando del 96,05% en 2024 al 91,92% en 2025. Esta reducción sugiere que, aunque la cantidad de solicitudes gestionadas oportunamente sigue siendo alta, el aumento en la carga de trabajo ha afectado ligeramente la eficiencia en la respuesta dentro de los plazos establecidos.

En cuanto a las solicitudes extemporáneas, se observa un aumento significativo, ya que pasó de 52 en 2024 a 137 en 2025. Este incremento llevó al porcentaje de PQRSDf extemporáneas a subir del 3,95% en 2024 al 7,91% en 2025. Este cambio podría estar relacionado con varios factores, como una mayor complejidad en la

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 17 de 19

gestión o el aumento del volumen de solicitudes, lo que ha generado dificultades para cumplir con los plazos establecidos.

Aunque el porcentaje sigue siendo relativamente bajo, este incremento requiere atención y mitigar los posibles impactos negativos que se puedan presentar en el futuro.

Tabla 9. Comparativo de comportamiento entre vigencias

Comparativo I Semestre entre vigencias				
Año	2024	2025	2024	2025
Mes	Oportuno		Extemporáneo	
Enero	230	433	12	49
Febrero	225	280	8	23
Marzo	163	247	6	23
Abril	168	186	8	18
Mayo	158	221	7	18
Junio	320	229	11	6
Total	1264	1596	52	137
Porcentajes	96,05	91,92	3,95	7,91

Fuente: Elaborado por el auditor.

2. OBSERVACIONES:

No aplica.

2.1 Aspectos generales:

2.2 Observaciones:

3. CONCLUSIONES

En primer lugar, el personal encargado de la recepción de las PQRSDF ha mostrado una mejora significativa en la gestión y comprensión del proceso y trámite que deben seguir las solicitudes; esto se ha logrado gracias a la capacitación continua y el cumplimiento de las normativas establecidas, tales como la Ley 1474 de 2011,

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 18 de 19

el Decreto 2641 de 2012 y la Ley 1755 de 2015. Esta formación ha permitido optimizar la atención a los requerimientos de la comunidad universitaria.

A nivel institucional, los índices de cumplimiento del criterio de oportunidad han sido sobresalientes, con un porcentaje de 91,92% de solicitudes atendidas de manera oportuna y esto refleja un esfuerzo constante en la gestión y seguimiento de los procesos. No obstante, el análisis también ha revelado un 7,91% de respuestas extemporáneas, lo que indica que, aunque la mayoría de las solicitudes fueron contestadas dentro de los plazos establecidos, es necesario tomar medidas para mejorar la puntualidad en aquellos casos que aún superan los tiempos de respuesta.

Así mismo, es pertinente indicar que, aunque disminuyó mínimamente el porcentaje de cumplimiento, se ha fortalecido la comunicación y la atención al ciudadano. Siendo quizás un factor determinante en la reducción del desempeño, el proceso de optimización de los tramites (internos) de las PQRSDF; en el entendido que todo cambio puede generar debilidades en su implementación.

4. RECOMENDACIONES

Mantener la aplicación de alertas a los procesos y el monitoreo constante en el cumplimiento de los términos legales.

Elaborar estrategias con los procesos que presentaron debilidades reiterativas en el periodo evaluado.

5. REPORTE DE MEJORA

Se evidenció la gestión realizada por el proceso encargado de la recepción y monitoreo del cumplimiento oportuno de las PQRSDF. Observándose la intensificación de alertas y las capacitaciones a nivel institucional, permitiendo la apropiación de conceptos y requerimientos legales para el adecuado manejo de los requerimientos.

De igual manera, se destaca diligencia y acción demostrada por los procesos de Gestión Documental y Gestión Administrativa y Legal, en la consecución de un nuevo software para la administración y manejo de las PQRSDF, generando confianza, credibilidad y compromiso en la labor de entidad.

	INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CODIGO	FT-SC-005
		VERSION	1
		FECHA	03/02/2025
		PAGINA	Página 19 de 19

6. LIMITACIONES O DIFICULTADES

No fueron detectadas debilidades

Para constancia se firma en Cartagena D.T. y C., a los 11 días del mes de septiembre del año 2025

APROBACIÓN DEL INFORME			
Nombre Completo	Cargo	Responsabilidad	Firma
Elizabeth Diaz granados Beleño	Directora de Control Interno	Revisado y Aprobado	
EQUIPO DE AUDITORES			
Nombre Completo	Cargo	Responsabilidad	Firma
Maria Juliana Sierra Serpa	Auditor	Seguimiento, análisis de datos y elaboración de informe.	