

INFORME DE PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO



CONTENIDO

Introducción

I. Objetivos

II. Alcance

III. Marco Legal

IV. Criterio del informe

V. Canales de Atención

VI. Análisis de las PQRSFD

VII. Observaciones

VIII. Conclusiones

IX. Recomendaciones.

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de agosto de 2024 al 30 de diciembre de 2024, esto con el fin de comprobar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y desarrollar las recomendaciones que sean necesarias para el mejoramiento continuo de la Entidad.

Se debe resaltar que estos mecanismos son los instrumentos legales que permiten a la ciudadanía presentar solicitudes a cualquier entidad pública o privada y en el caso de la Umayor, son recibidas a través de los siguientes canales institucionales: Ventanilla Única (presencial), mail a.ventanillaunica@umayor.edu.co y notificacionesjudiciales@umayor.edu.co plataforma Virtual Caro, Página Web <https://umayor.edu.co/pqrs> y mesa de ayuda. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto por el art. 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 rinde el análisis de la información y los resultados obtenidos de las diferentes modalidades de requerimientos presentadas a la Umayor, mediante estadísticas que describen el comportamiento o variable de las mismas, teniendo en cuenta cada dependencia y la Institución en general, así con el comparativo del primer semestre de 2023.

I. Objetivos

Dar cumplimiento al Artículo 5° del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, realizando el respectivo seguimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y su oportuna respuesta.

Realizar el análisis de la información recolectada para determinar las variables de desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.

II Alcance

El siguiente informe corresponde a las PQRSFD que fueron registradas y canalizadas por la Institución en el segundo semestre de 2024, así como las solicitudes que realizan los particulares a las diferentes dependencias institucionales, con el fin de rendir el seguimiento sobre el particular.

III Marco Legal

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto 2591 del 1991 Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política
- Ley 1474 del 2011 - Ley Anticorrupción
- Decreto 2641 de 2012, El cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 del 2014 - Transparencia y acceso a la Información Pública
- Decreto 2573 del 12 de diciembre del 2014, a través del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea.
- Ley 1755 del 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición

IV Criterios

El presente informe se desarrolla con base a la información suministrada por Gestión Documental - Ventanilla Única, así mismo se toma información de la plataforma virtual online caro, un medio implementado para la atención inmediata de los estudiantes y particulares.

V. Canales de Atención

- Ventanilla Única presencial y a través de correo Institucional: a.ventanillaunica@umayor.edu.co
- Plataforma virtual Caro
- Correo de notificacionesjudiciales@umayor.edu.co
- Mesa de ayuda

- Link de la página web <https://umayor.edu.co/pqrs>

VI. Definición y Oportunidad de respuesta a la PQRSD

Para establecer y determinar la oportunidad de respuesta se tiene en cuentas las disposiciones legales para solicitud:

Tipo de solicitud	Definición
Anónimo	Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.
Derecho de petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).
Petición de copias	<p>Cuando se solicitan copias de documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado.</p> <p>Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, se podrá enviar por ese medio y no se aplicará ningún costo de reproducción. La expedición de copias a blanco y negro o a color se regirá por lo dispuesto en la Resolución D-366 del 27 de agosto de 2019 del Servicio Geológico Colombiano.</p>
Derecho de petición de consulta	<p>Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.</p> <p>Los términos generales para dar respuesta a las peticiones están previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:</p>

	Tipo de petición	Termino
	Petición general	15 Días hábiles
	Documentos e información	10 Días hábiles
	Consulta	30 Días hábiles
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario.	
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.	
Recurso reposición	de	Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.	
Felicitación	Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.	

VII. Análisis de las PQRSFD

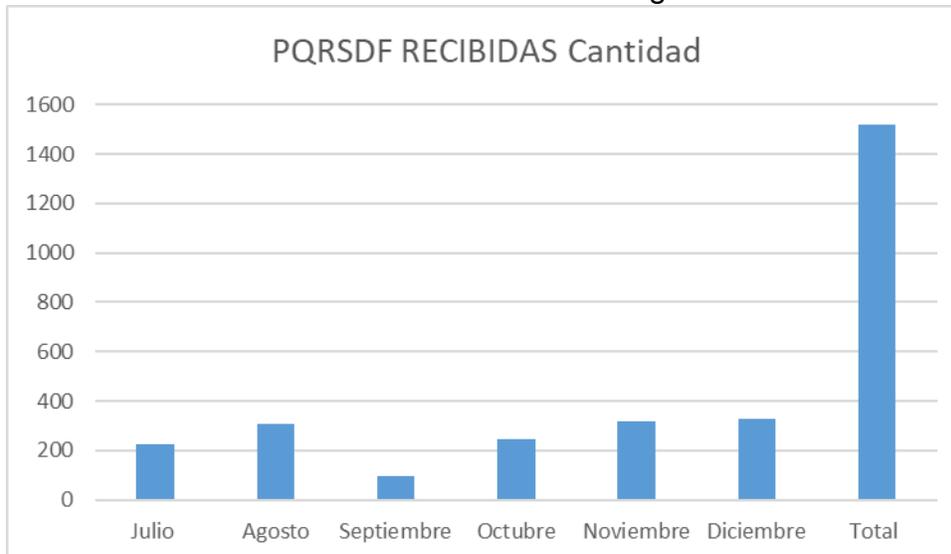
Con el fin de verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y desarrollar las recomendaciones que sean necesarias para el mejoramiento continuo de la entidad, la oficina de Control Interno, acatando las disposiciones de la Ley 1474 de 2011 en el artículo 76, realizó el análisis de las peticiones, quejas, recursos, solicitudes, denuncias y felicitaciones recibidas por la institución en el segundo semestre de 2024. Análisis que arrojó que para el segundo semestre se canalizaron 1518 PQRSDF, desglosadas por mes de la siguiente manera:

Tabla 1: Total de PQRSDf recibidas segundo semestre de 2024

PQRSDf RECIBIDAS	
Mes	Cantidad
Julio	226
Agosto	306
Septiembre	94
Octubre	244
Noviembre	363
Diciembre	328
Total	1517

Fuente: Elaboración del Auditor

Ilustración 1: Total de PQRSDf recibidas segundo semestre de 2024



Fuente: Elaboración del Auditor

Lo anterior refleja que el mayor número de solicitudes fueron recibidas en diciembre; septiembre por su parte fue el mes con menos registro. Temas que se detallarán más adelante.

En aras de verificar el comportamiento de las PQRSDf, se evaluó y comparó los resultados del mismo periodo, en las vigencias 2023 y 2024. De esto se evidenció que para el año en seguimiento y en concordancia con el anterior, hubo un aumento del 8.8%. A su vez se observa que septiembre de manera consecutiva sigue siendo el mes con menos requerimientos. Lo anunciado se obtuvo de la siguiente información:

Tabla 2: Comparativo de PQRSDf recibidas segundo semestre de 2323 y 2024

PQRSDf RECIBIDAS		
Mes	2023	2024
Julio	496	226
Agosto	257	306
Septiembre	93	94
Octubre	104	244
Noviembre	218	363
Diciembre	264	328
Total	1432	1518
Diferencia:	126 = 8.8%	

Fuente: Elaboración del Auditor

Ahora bien, para verificar la conducta de la institución en cuanto a la oportunidad de respuesta, se hace necesario analizar mes a mes las solicitudes recibidas:

Tabla 3: Comportamiento de PQRSDf por dependencias julio

PQRSDf RECIBIDAS JULIO			
Dependencia	# solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	77	76	1
Bienestar Universitario	4	4	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	19	18	1
Centro de Lenguas	5	5	0
Comunicaciones	7	7	0
Competencias Genéricas	1	1	0
Contratación	4	3	1
Control Interno	0	0	0
Egresados	5	5	0
Facultad de Administración y Turismo	55	53	2
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	5	5	0
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	14	13	1
Financiera	5	5	0
Gestión Documental	0	0	0
Investigación e Innovación	0	0	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	0	0	0
Relaciones Interinstitucionales	0	0	0
Secretaría General	4	2	2
Soprote y Desarrollo Tecnológico	5	5	0
Talento Humano	4	4	0
Ventanilla Única	11	11	0
Vicerrectoría Académica	0	0	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0
Total	226	218	8
Total en porcentajes	100%	96,46%	3,54%

Fuente: Elaboración del Auditor

De la tabla 3 se infiere que las dependencias con mayor número de requerimientos son Admisiones Registro y Control y la Facultad de Administración y Turismo, cada una con 34% y 24,3%, respectivamente. Esto obedece en el caso de Admisiones a procesos de inscripción y matriculas; para la facultad, las peticiones corresponden a vacacionales, cursos de inglés y homologaciones.

Se destaca que para este mes el porcentaje de respuestas extemporáneas fue del 3,54%, ya que del total de 226 requerimientos son 8 fueron contestados fuera de oportunidad.

Tabla 4: Comportamiento de PQRSDf por dependencias agosto

PQRSDf RECIBIDAS AGOSTO			
Dependencia	# solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	70	67	3
Bienestar Universitario	7	7	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	14	12	2
Centro de Lenguas	11	11	0
Comunicaciones	4	4	0
Competencias Genéricas	0	0	0
Contratación	1	1	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	3	3	0
Facultad de Administración y Turismo	130	113	17
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	7	7	0
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	15	15	0
Financiera	11	10	1
Gestión Documental	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	0	0	0
Secretaría General	4	2	2
SopORTE y Desarrollo Tecnológico	3	3	0
Talento Humano	4	3	1
Ventanilla Única	17	17	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	0
Total	303	277	26
Total en porcentajes	100%	91,42%	8,58%

Fuente: Elaboración del Auditor

La tabla 4 muestra que sigue la unidad Admisiones Registro y Control y la Facultad de Administración y Turismo siendo la de mayor número de solicitudes y esto coincide con un mes donde termina el proceso de matrícula financiera e inicia la académica y con esto cambios de ciclo, aplazamiento de semestre y homologaciones. A su vez es la facultad en mención la que tiene la incidencia más alta en extemporaneidad con un 5,61% sobre el 8,58% de la entidad en general; no obstante, esta novedad es muy baja en comparación al porcentaje de cumplimiento que se encuentra en 91,42%.

Tabla 5: Comportamiento de PQRSDf por dependencias septiembre

PQRSDf RECIBIDAS SEPTIEMBRE			
Dependencia	# solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	42	42	0
Bienestar Universitario	5	5	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	2	2	0
Centro de Lenguas	2	2	0
Comunicaciones	3	3	0
Competencias Genéricas	0	0	0
Contratación	2	1	1
Control Interno	0	0	0
Egresados	0	0	0
Facultad de Administración y Turismo	12	10	2
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	2	2	0
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	3	3	0
Financiera	3	2	1
Gestión Documental	5	5	0
Investigación e Innovación	0	0	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	3	3	0
Relaciones Interinstitucionales	1	0	1
Secretaría General	5	3	2
Soporte y Desarrollo Tecnológico	1	1	0
Talento Humano	1	1	0
Ventanilla Única	0	0	0
Vicerrectoría Académica	0	0	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	4	0
Total	96	89	7
Total en porcentajes	100%	92,71%	7,29%

Fuente: Elaboración del Auditor

Los datos reflejados en la Tabla 5, indican una disminución 31,6% en el número de requerimientos. Esto se puede atribuir a que es un mes donde ya se ha iniciado en forma el calendario académico de la institución; sin embargo, la dependencia de Admisiones Registro y Control, sigue siendo la de mayor número de peticiones. Se logró verificar que estas obedecen a solicitudes de información acerca de las inscripciones (apertura, valor, cierre), así como la oferta de programas.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, aumento en 1,29%, obteniendo un porcentaje total de 92.71%.

Tabla 6: Comportamiento de PQRSDf por dependencias octubre

PQRSDf RECIBIDAS OCTUBRE			
Dependencia	# solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	162	159	3
Bienestar Universitario	3	3	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	7	6	1
Centro de Lenguas	2	2	0
Comunicaciones	1	1	0
Competencias Genéricas	0		0
Contratación	0	0	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	3	3	0
Facultad de Administración y Turismo	54	43	11
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	0	0	0
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	1	0	1
Financiera	3	2	1
Gestión Documental	0	0	0
Investigación e Innovación	0	0	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	0	0	0
Rectoría	1	1	0
Relaciones Interinstitucionales	0	0	0
Secretaría General	2	0	2
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0
Talento Humano	0	0	0
Ventanilla Única	0	0	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	4	0
Total	244	225	19
Total en porcentajes	100%	92,21%	7,79%

Fuente: Elaboración del Auditor

El comportamiento para este mes, desde el punto de vista porcentual fue casi que invariable en comparación con el anterior.

Se aumentaron los requerimientos a la oficina de Admisiones Registro y Control en cuanto a inscripciones y para la Facultad de Administración y Turismo las relacionadas con homologación y aclaración de notas. Esta última con el mayor número de solicitudes extemporáneas del mes con un 4.51% sobre 7.19% global. También se refleja una constante, aunque mínima de Secretaría General con un 0.82%, lo cual deberá revisarse.

Tabla 7: Comportamiento de PQRSDf por dependencias noviembre

PQRSDf RECIBIDAS NOVIEMBRE			
Dependencia	#solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	160	159	1
Bienestar Universitario	3	3	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	8	8	0
Centro de Lenguas	7	7	0
Comunicaciones	1	1	0
Competencias Genéricas	0	0	0
Contratación	0	0	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	0	0	0
Facultad de Administración y Turismo	111	109	2
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	5	3	2
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	20	13	7
Financiera	8	6	2
Gestión Documental	8	8	0
Infraestructura	2	2	0
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	1	1	0
Rectoría	3	3	3
Relaciones Interinstitucionales	3	3	0
Secretaría General	14	9	4
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0
Talento Humano	2	2	0
Ventanilla Única	0	0	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	5	0
Total	362	343	21
Total en porcentajes	100%	94,75%	5,80%

Fuente: Elaboración del Auditor

En noviembre el comportamiento positivo aumentó en un 2.54% en comparación al mes inmediatamente anterior, consolidándose como el segundo periodo con mejor

porcentaje de cumplimiento en la oportunidad, solo por debajo de julio que obtuvo un 96,46%.

Se resalta que mejoraron la Facultad de Administración y Turismo y la oficina de Admisiones Registro y Control, quienes disminuyeron considerablemente sus tiempos de respuesta. A diferencia de estas, la Facultad de Ciencias Sociales y Educación pasó de un promedio de 0 a 1 respuesta extemporánea a 7 en este mes.

En cuanto a la incidencia de la oficina de Admisiones Registro y Control en ser de las unidades más requeridas, se debe indicar que, para este mes, se suma a lo antes manifestado, información de fecha y derecho a grado.

Tabla 7: Comportamiento de PQRSDf por dependencias diciembre

PQRSDf RECIBIDAS DICIEMBRE			
Dependencia	# solicitudes	Oportunamente	Extemporáneamente
Admisión Registro y Control	162	146	16
Bienestar Universitario	3	3	0
Calidad Académica	0	0	0
Centro de Extensión y Proyección Social	4	3	1
Centro de Lenguas	5	4	1
Comunicaciones	0	0	0
Competencias Genéricas	0	0	0
Contratación	0	0	0
Control Interno	0	0	0
Egresados	0	0	0
Facultad de Administración y Turismo	96	82	14
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	4	3	1
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	13	13	0
Financiera	14	13	1
Gestión Documental	13	12	1
Investigación e Innovación	1	0	1
Medios Educativos	0	0	0
Planeación Institucional	1	1	0
Rectoría	3	3	0
Relaciones Interinstitucionales	0	0	0
Secretaría General	2	0	2
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0
Talento Humano	5	4	1
Ventanilla Única	0	0	0
Vicerrectoría Académica	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0
Total	328	289	39
Total en porcentajes	100%	88,11%	11,89%

Fuente: Elaboración del Auditor

Diciembre fue el mes con mayor porcentaje de extemporánea en el segundo semestre de 2024, con un 11.89%, es decir, 3.31% por encima de agosto que le sigue en la tabla en la inoportunidad. Esto se presenta, por el no existir o medidas de contingencias en la época de vacaciones colectivas, las cuales empezaron el 20 de diciembre 2024 y finalizaron el 16 de enero de 2024.

En la siguiente ilustración y tabla se reflejan el comportamiento en la oportunidad de respuesta de la institución:

Ilustración 2. Comportamiento de oportunidad de respuesta



Fuente: Elaboración del Auditor

Tabla 8: Comportamiento de oportunidad de respuesta

PQRSDf		
Mes	% oportunidad	% Extemporaneidad
Julio	96,46	3,54
Agosto	91,42	8,58
Septiembre	92,71	7,29
Octubre	92,21	7,79
Noviembre	94,75	5,8
Diciembre	88,11	11,89
Total	92,61%	7,48%

Fuente: Elaboración del Auditor

En esta última tabla se observa que el índice global de oportunidad de respuesta positivo de la institución en el segundo semestre de 2024 fue de 92,61%, en cual se encontraría en un nivel satisfactoria, sin desconocer que la entidad deberá

implementar acciones de mejora que le permitan cumplir a cabalidad como lo estipula la ley colombiana.

Denuncias por actos de Corrupción:

La entidad en su estrategia de transparencia, tiene en su página institucional un formulario anónimo de denuncias por acto de corrupción. Es cual puede ser encontrado a través del siguiente link <https://umayor.edu.co/control-interno/denuncias/>. Que, al consultar, no se ha recibido ninguna denuncia de este tipo por medio del canal virtual.

Controversias Judiciales

La Institución se encuentra inmersa en nueve (9) procesos judiciales. De estos, se funge como demandado en cinco (5) y como en demandante en cuatro (4). El estado actual es el siguiente:

Tabla 9: Procesos judiciales en contra de la institución

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA DE LA INSTITUCIÓN	
ACCIONANTE	ESTADO DEL PROCESO
Rafael casillas	El día 09 de mayo de 2022 se notificó por parte del Despacho en donde cursa el proceso, la sentencia que declara la nulidad del acto administrativo y ordena el reconocimiento y pago de la prima técnica a favor del demandante. El 16 de mayo de 2022, estando en el término legal, se procedió a apelar la decisión del Despacho, por considerar no se encuentra ajustada a derecho. Este proceso sigue en igual estado, se verifica impulso procesal.
Rosario Madrid Tronconi	Se llevó a cabo audiencia de practica de pruebas. A espera de fallo.
Silvia Barrios Ramos	A espera de fallo. El 24 de julio de 2019 fueron presentados alegatos de conclusión por parte de la defensa técnica de la Institución. Se verifica impulsos procesales.
Edel María de la Peña	El 10 de agosto de 2022 se llevó a cabo continuación de audiencia de practica de pruebas y se presentó recurso de apelación.
Elsy Romero Redondo	Fallo a favor de la Institución y condena en costa a la demandante.

Fuente: Elaboración del Auditor

Tabla 10: Procesos judiciales interpuestos por la institución

PROCESOS JUDICIALES INTERPUESTO POR LA INSTITUCIÓN	
ACCIONANTE	ESTADO DEL PROCESO
Adolfo Lang Vargas	A despacho de Fiscal 30 seccional. No se verifica impulso por parte de la institución.
Jorge Amador	Se encuentra en el Tribunal Administrativo de Bolívar para desatar el recurso de apelación interpuesto en contra de la sentencia que falla a favor de la parte demandante.
Marcela Jiménez Matos	Al despacho para designación de curador ad litem. A la fecha el juzgado sigue sin pronunciarse en relación a la designación.
Sandra Osorio Garrido	Reforma a la demanda, sin pronunciamiento del Juzgado.

Fuente: Elaboración del Auditor

Solicitudes atendidas en la plataforma Caro Online

A través de la plataforma de asistencia virtual se atendieron en el segundo semestre de 2024, 8906 solicitudes contestadas de manera oportuna y en tiempo real.

Tabla 11: Atención Plataforma Caro

ATENCIÓN PLATAFORMA CARO			
Mes	# Solicitudes	Contestadas en plataforma	Contestadas por correo
Julio	120	110	10
Agosto	2400	2345	55
Septiembre	1800	1732	68
Octubre	1886	1761	125
Noviembre	1500	1370	130
Diciembre	1200	1072	128
TOTAL	8906	8390	516

Fuente: Elaboración del Auditor

En la tabla se observa que los porcentajes más altos fueron octubre y septiembre. Este comportamiento, está asociado a trámites de grado, consulta de inscripciones e información de carreras ofertadas.

Se debe señalar que las solicitudes no contestadas a través de la plataforma CARO obedecen a los intervalos, interrupciones eléctricas o problemas de señal. Esto genera que el aplicativo pierda conectividad y se corte la interacción con el usuario;

por lo tanto, como mecanismo preventivo, se toman los correos de los jóvenes y se le da respuesta a su solicitud por de medio.

Riesgos asociados al trámite de PQRSDf:

Al validar la matriz de riesgo de corrupción de la entidad, se evidenció nuevamente que no existe riesgos asociados a la temática objeto de estudio, lo que deja una brecha significativa para la materialización de estos eventos.

Es importante precisar que la ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, dispone en su artículo segundo literal e, como objetivo fundamental y atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno, que este debe estar orientado, entre otro, a asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

Al no contar la institución con identificación del riesgo y no existir unos controles establecidos para la mitigar, como se manifestó, es fácil su consumación, poniendo en juego la imagen institucional y acareando posibles sanciones disciplinarias y económicas.

La falta de riesgos asociados a PQRSDf, es un asunto que ha sido tratado por la oficina de Control Interno tanto el seguimiento a las mismas, como en la evaluación a la identificación de los riesgos y efectividad de los controles de la matriz de corrupción de la entidad. Siendo reiterativos con la oficina de gestión documental para su estructuración y la segunda línea de defensa para el asesoramiento, en caso de ser necesario.

Hallazgos positivos

Al realizar la verificación y análisis de las actividades asignadas a la dependencia de Gestión Documental en el PAAC 2024, se evidenció que el segundo semestre logró subsanar los incumplimientos anotados en el primer seguimiento a las PQRSDf 2024.

Adicionalmente se destaca la apertura de un micrositio de gestión documental más amigable y alineado al lenguaje claro que deben acatar las entidades públicas. Así mismo, se observó la publicación del reporte mensual de la PQRSDf, lo contribuye a las estrategias de transparencia institucional.

VII. Observaciones

Las observaciones se realizarán teniendo en cuenta los riesgos contemplados en el proceso de Gestión Documental describen en la siguiente tabla:

Tabla 12: Riesgos de Gestión

RIESGOS DEL PROCESO		
Deterioro de los documentos en custodia del Archivo Central	Incumplimiento de la normatividad archivística	Contar con documentos en el archivo Central que no representen la

Fuente: Elaboración del Auditor

Tabla 13: Riesgos de Corrupción

RIESGOS DE CORRUPCIÓN		
Proceso	Objetivo	Riesgo
Gestión Documental	Administrar las actividades específicas encaminadas a la creación, recuperación, recepción, distribución, consulta y conservación de los conocimientos y memoria institucional.	Modificar contenido de los documentos que conforman un expediente con el fin de favorecer o perjudicar a un tercero, o por beneficio propio.

Fuente: Elaboración del Auditor

- 1. Deficiencia o ausencia en la identificación y aplicación de los riesgos.**
Verificada la matriz de riesgo y oportunidad, así como, la matriz anticorrupción, se logró determinar que no existe identificación y, por tanto, aplicación de riesgos propios o de alta probabilidad para el proceso probablemente por deficiencia en la identificación de riesgos, en la aplicación de controles o desconocimiento de la aplicación de las normas, quebrantando la Guía de Administración del Riesgo Versión 4 y 6 y la ley 87 de 1993 artículo 2 literal e, lo que podría generar pérdida de pérdida de credibilidad institucional y posibles sanciones de tipo penal, disciplinario y pecuniario.
- 2. Deficiencias en el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión,** Decreto 1499 de 2017 artículo 2.2.22.3.4. y la Resolución Interna 387 de 2023, probablemente por desconocimiento de las normas y específicamente de las obligaciones como primera línea de defensa de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos, causando posiblemente riesgos en la adecuada gestión institucional, pérdida de credibilidad, reprocesos y posibles investigaciones o sanciones por partes de los entes de control externo.
- 3. Idoneidad del personal contratado.** Se evidencia insuficiencias en lo reglamentado por el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, probablemente por deficiencia en la selección del personal idóneo para el desempeño de las funciones propias del proceso. Lo descrito, puede acarrear pérdida de credibilidad institucional, reprocesos y posibles investigaciones o sanciones por partes de los entes de control externo.

- 4. Incumplimiento de las disposiciones legales.** Revisado el proceso y trámite de PQRSDf, se observa que la institución no cumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículos 16 y 17; probablemente por deficiencia o falta de conocimiento normativo y aplicación de controles o ausencia de la cultura de autocontrol y autogestión, pudiendo ocasionar pérdida de credibilidad institucional, reprocesos y posibles investigaciones o sanciones por partes de los entes de control externo.

VIII. Conclusiones

Al revisar el proceso y trámite de PQRSDf de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena en el segundo semestre de 2024 se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El personal encargado de la recepción de las PQRSDf no tiene completo conocimiento del proceso y trámite que se le debe dar a las solicitudes, esto teniendo en cuenta la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y la ley 1755 de 2015.
- A nivel institucional los índices de incumplimiento del criterio de oportunidad son mínimos y se evidenció un acompañamiento y divulgación constante de la dependencia encargada al resto de procesos.
- No se está cumpliendo con la ley 1755 de 2015, en relación al manejo interno que se le debe dar a las solicitudes incompletas. La institución solo realiza el primer requerimiento legal, que consiste en la solicitud de ampliación de la información, pero no implementa los efectos jurídicos:
 - a. Suspensión del término hasta por un (1) mes. El término se reactiva, cuando el peticionario subsana la solicitud.
 - b. Declaratoria del desistimiento tácito, cuando superado el mes de la solicitud de ampliación de la información el peticionario no responde. Esta debe realizarse a través de un acto administrativo
 - c. Archivo de la solicitud por declaratoria del desistimiento tácito.

De no aplicarse estos efectos, la entidad seguirá incurriendo en un incumplimiento del criterio de oportunidad, por cuanto este tipo de solicitudes quedan sin una culminación.

- No se encuentran identificados y, por tanto, definidos riesgos que son propios del proceso, lo que dificulta crear y tomar acciones de mitigación de los mismos.

IX. Recomendaciones

Realizado el informe, la oficina de Asesora de Control Interno da las siguientes sugerencias y recomendaciones para la mejora del proceso:

- Mejorar la planeación para dar respuesta a las solicitudes recibidas durante los periodos en que disminuya el personal contratado.
- Compartir las respuestas de manera oportunamente con ventanilla única.
- Capacitar constantemente al personal que atiende ventanilla única con el propósito de garantizar el buen manejo y direccionamiento de las PQRSDf que recibe la institución.
- Robustecer las campañas o mecanismos de divulgación efectivos que indiquen la importancia de cumplimiento de las respuestas de las PQRSDf, dejando claro cuáles son los términos de acuerdo a cada tipo de solicitud.
- Socializar y recalcar a las dependencias la importancia de canalizar las PQRSDf a través de las oficinas de Secretaría General y Ventanilla Única.
- Tomar los correctivos en relación a la apertura de un nuevo radicado cuando el peticionario contesta la solicitud de ampliación de información.
- Poner en marcha un mecanismo o plataforma de recepción y trámite de PQRSDf, donde se pueda verificar el estado de las solicitudes que son radicadas a las Institución.
- Implementar las disposiciones de la ley 1755 de 2015, en relación a las solicitudes incompletas.
- Suspender los términos a partir de la solicitud de ampliación de información y reactivarlos una vez se reciba la respuesta.
- Expedir de actos administrativos que declaren el desistimiento tácito y; por tanto, el archivo de las solicitudes, cuando sea legalmente viable.
- Cargar en la página institucional el reporte de PQRSDf e informes trimestrales.
- Incorporar a los riesgos de gestión y los riesgos de corrupción del proceso de Gestión Documental, riesgos sobre favorecimiento de terceros, incumplimiento de normativo e inexactitud de la información.

- Crear mecanismos de control con el fin de no ser reiterativos en la materialización de los riesgos.
- implementar una encuesta de satisfacción al usuario, conforme a la ley 1712 de 2024.

Para constancia se firma en Cartagena D.T. y C., a los 28 días del mes de enero del año 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Elizabeth Díaz Granados Beleño	Dir. Oficina Asesora de Control Interno.	Original firmado
EQUIPO DE AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
María Juliana Sierra Serpa	Apoyo a la oficina de Control Interno	Original firmado