

Control Interno

Distribuido a:

- ▶ Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
- ▶ Liliana Ardila – Secretaria General.
- ▶ Patricia Idárraga Ángel - Técnico Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Copias

- ▶ Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rector.
- ▶ Oswaldo Agudelo González – Director Recursos Informáticos Educativos.

Emitido por:

- ▶ Sandra Yamile Calvo Cataño
Profesional Grado 17, Control Interno.

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres
Profesional Transitorio

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia primer semestre de 2020

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (primer semestre 2020)

Informe No. AI-1115-14-2020

Fecha del informe:

19-08-2020

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 29

Contenido del informe

1. Resumen ejecutivo
2. Objetivo y Alcance
3. Matriz de riesgos y controles
4. Criterios Analizados y Metodología
5. Resultados del Informe
6. Recomendaciones
7. Limitaciones
8. Plan de Mejora

1. Resumen Ejecutivo

Acorde con la información evaluada en el presente ejercicio, se pueden concluir las siguientes fortalezas y debilidades.



Fortalezas

- Sistema de PQRS operando adecuadamente.
- Procedimientos establecidos para la atención de PQRS.
- Implementación de mejoras al sistema.
- Encuesta de satisfacción al usuario.
- Manuales e información sobre el sistema de PQRS publicados y de libre acceso al ciudadano.
- Diversos medios para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Canales para interponer denuncias por corrupción.
- Funcionalidades del Sistema PQRS de reclasificación y traslado.
- Suspensión de términos para procesos que se ejecutan en periodo de vacaciones.



Debilidades

- Casos repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.
- Información sobre derechos de petición no centralizada, ni incorporada al sistema de información PQRS.
- Dependencias no registradas en el aplicativo como responsables para dar respuesta a los usuarios.
- Sistema PQRS tiene definida una lista de asuntos, pero deja registrar otros asuntos al usuario.

Original Firmado

Sandra Yamile Calvo Cataño
Control Interno

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVO

- ▶ Rendir informe semestral de las PQRS, producto de la verificación realizada al Sistema de PQRS de la Universidad.
- ▶ Verificar el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, referente al diseño de la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ▶ Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, referente a los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
CALIFICACION RIESGO RESIDUAL		MODERADO	BAJO	MODERADO	MODERADO	BAJO	MODERADO	MODERADO
CONTROLES	EFFECTIVIDAD	Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos*	Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)	Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	PQR que no son atendidas o no se les da una respuesta	Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Aplicativo en Web de PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X			X	X	X
Manual del Usuario	REGULARMENTE EFECTIVO	X					X	
Auditoria Interna al sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO				X		X	
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	EFFECTIVO			X	X	X		X
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X			X	X	

Fuente: Análisis Control Interno 2020 y *Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La matriz anterior muestra la relación entre los riesgos y controles evaluados por Control Interno en el ejercicio de la Auditoría.

4. Criterios analizados y Metodología empleada

CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Decreto 491 de 2020: Artículo 5 - relacionado con la ampliación de términos para atender las peticiones y mientras dure la emergencia sanitaria.
2. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
3. Ley 1755 de 2015: por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
4. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
5. Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
6. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
7. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS de mayo de 2017.
8. Resolución 5551 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad y se dictan otras disposiciones.
9. Resolución de Rectoría No. 1446 del 21 de junio de 2010 “Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones”, versión 7 de 2017-05-26 código 131-INT-01.
10. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

METODOLOGÍA EMPLEADA

La metodología empleada se basó en la aplicación de los siguientes procedimientos de auditoria:

1. Procedimientos analíticos:
 - Análisis de tendencias de casos registrados en el sistema de PQRS:
 - Tendencia comparativa de total de casos entre periodo actual y pasado.
 -
2. Procedimientos sustantivos:
 - Revisión de informes de Quejas y reclamos emitidos por la Vicerrectoría Administrativa.
 - Revisión de información respecto a denuncias por corrupción, reportada por la Oficina de Control Interno Disciplinario
 - Revisión de información sobre derechos de petición, reportada por Gestión de Documentos
 - Comparación de información registrada en aplicativo PQRS
3. Procedimientos de control:
 - Evaluación de los controles de tiempos de respuesta.
 - Evaluación de control de funcionalidades.

Muestra

No se empleó muestra.

5. Resultados de la evaluación

A continuación, se presentan de forma detallada los resultados del trabajo de evaluación. Cada uno hace referencia a los riesgos y controles evaluados. Cada observación está asociada a un nivel de prioridad de solución (criticidad) cuyo significado es el siguiente:

Tabla 2. Prioridad de las observaciones según el riesgo

Prioridad	Descripción
Alta	El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas requieren intervenciones o ajustes significativos y deben ser atendidas en el corto plazo
Media	El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas requieren intervenciones o ajustes en el mediano plazo.
Baja	El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas, requieren intervenciones o ajustes menores.

Fuente: Análisis de Control Interno

5.1 Relación de casos

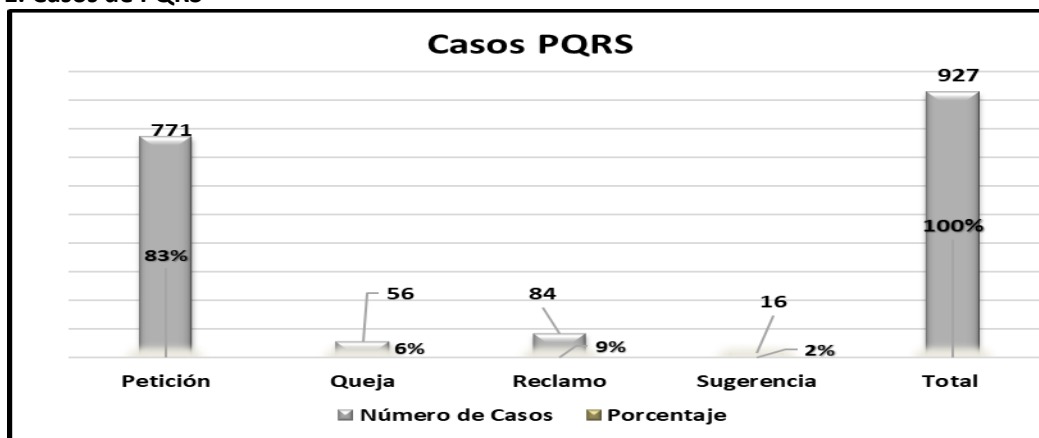
5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos de PQRS presentados durante el primer semestre del 2020, así mismo un comparativo entre el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2019, también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la Oficina de Control Interno, además la identificación tanto de los usuarios que han vuelto a interponer como los usuarios que han interpuesto ante dos o tres dependencias.

El total de casos reportados en el aplicativo 943 casos, el total de casos identificados repetidos 16 casos, el total de casos netos a analizar 927 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el primer semestre del 2020 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020, sin tener en cuenta los casos

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el primer semestre del 2020, claramente se observa que la universidad recibió 771 peticiones correspondiente al 83%, 56 quejas correspondiente al 6%, 84 reclamos correspondiente al 9% y 16 Sugerencias correspondiente al 2% para un total 927 casos.

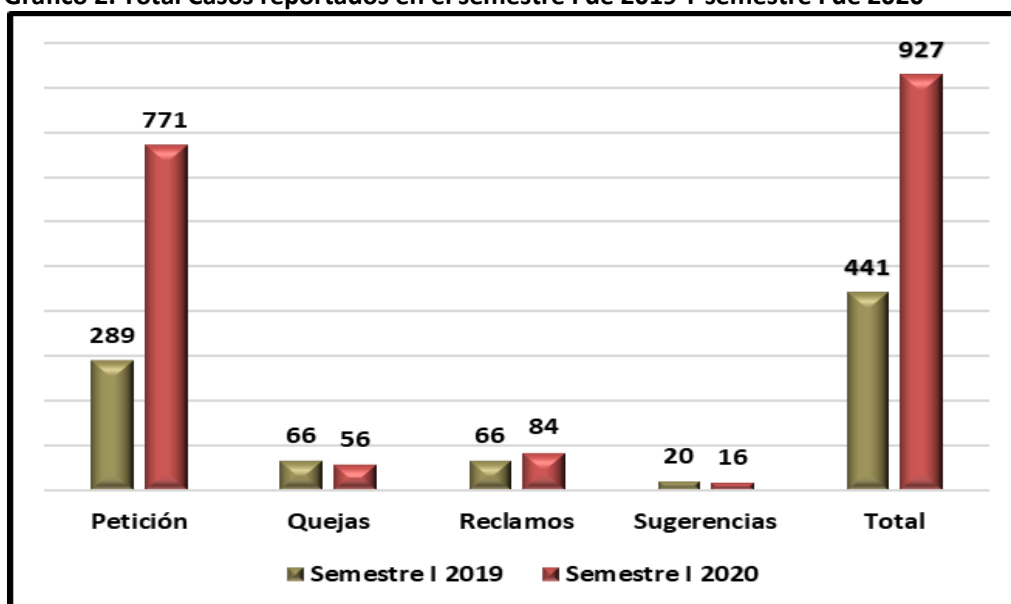
De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2019 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre I de 2019 con respecto al semestre I de 2020

Casos Presentados	Semestre I 2019	Semestre I 2020	Diferencia
Petición	289	771	482
Quejas	66	56	-10
Reclamos	66	84	18
Sugerencias	20	16	-4
Total	441	927	486

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2019 y -a 30/06/2020.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre I de 2019 Y semestre I de 2020



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2019 y a 30/06/2020.

Con respecto al primer semestre del 2020, el gráfico 2 muestra un aumento en las peticiones en 482 casos, debido especialmente a requerimientos en temas de la matrícula académica y financiera (descuentos, alivios, anormalidad académica, entre otros), inscripciones y admisiones de nuevos estudiantes. Se aprecia también una disminución en las quejas de 10 casos, un aumento en los reclamos de 18 casos y una disminución en las sugerencias de 4 casos; para una diferencia de 486 casos de más en el primer semestre de 2020.

OBS 1 – Aumento de Peticiones y Reclamos respecto al primer semestre de 2020

Comparadas las estadísticas del primer semestre de 2020 con las obtenidas en el mismo periodo del 2019, se observa un aumento en el total de los casos (486) interpuestos por la comunidad universitaria, distribuidos así: en las Peticiones en 482 casos y en reclamos de 18 casos; mientras que las quejas y sugerencias disminuyeron en 10 y 4 casos, respectivamente. De acuerdo a la gráfica 9, las situaciones atribuibles al aumento de los casos son debido especialmente a requerimientos en temas de la matrícula académica y financiera (descuentos, alivios, anormalidad académica, etc.), inscripciones y admisiones de nuevos estudiantes; así mismo, en la tabla 16 se observa el aumento de casos de funcionarios, por mal servicio al usuario y por inconformidades con algunos docentes.

Riesgo relacionado: Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad de la observación: Alta

Comentarios del auditado: Efectivamente el incremento de los casos se debió al cambio generado por la virtualidad. Puesto que la mayoría de usuarios son estudiantes, y a través del Sistema PQRS, pueden comunicarse fácilmente con las dependencias

Así mismo, revisado el reporte se identificó y consolidó los casos repetidos teniendo en cuenta los criterios establecidos por Control Interno:

- Se presenta sobre el mismo asunto
- Se presenta por la misma persona o usuario.
- Es dirigido a la misma dependencia.
- Las fechas de creación son paralelas o difieren en días, sin que se hayan dado respuestas de ninguno de los casos creados.

Con respecto a lo anterior, en la tabla 4 se consolidó el número de casos PQRS identificados como repetidos.

Tabla 4 Número de Casos Repetidos

Tipo de Caso	Número de Casos
Petición	6
Queja	7
Reclamo	3
Total Casos Repetidos	16

Fuente: Análisis de Control Interno

Por lo tanto, se puede observar en la tabla 4, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 16 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 6 peticiones, 7 quejas y 3 reclamos. Aunque se ha disminuido el número de casos repetidos con respecto al período anterior (33 casos), aún persiste la falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS. En consecuencia, se evidencia en la tabla 5, la diferencia entre el total de casos reportados en el sistema PQRS y los casos identificados como repetidos.

Tabla 5: Total Casos Netos

Casos PQRS	Total Casos PQRS	Número de Casos Repetidos	Total Casos Netos
Peticiones	777	6	771
Quejas	63	7	56
Reclamos	87	3	84
Sugerencias	16	0	16
Total Casos	943	16	927

Fuente: Elaboración control interno.

A continuación, se listan en las tablas 6, 7 y 8, “Los casos repetidos de peticiones, quejas y reclamos”.

Tabla 6. Casos repetidos de peticiones

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	53651	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020
2	53661	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020
3	53671	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020
4	53681	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020
5	62401	Petición	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	24/06/2020	25/06/2020
6	62491	Petición	Aprobación formación propedéutica.	Admisiones, Registro y Control Académico	25/06/2020	25/06/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020.

Tabla 7. Casos repetidos de quejas

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	54051	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Ambientales	10/01/2020	16/01/2020
2	54061	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Ambientales	10/01/2020	13/01/2020
3	56361	Queja	Anormalidad Académica	Vicerrectoría Académica	23/03/2020	23/03/2020
4	56371	Queja	Anormalidad Académica	Vicerrectoría Académica	23/03/2020	24/03/2020
5	56381	Queja	Anormalidad Académica	Vicerrectoría Académica	23/03/2020	24/03/2020
6	56931	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	13/04/2020	29/04/2020
7	59631	Queja	Clases Virtuales	Facultad Ciencias Básicas	14/05/2020	22/05/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020.

Tabla 8. Casos repetidos de reclamos

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	54981	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2020	11/02/2020
2	54991	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2020	11/02/2020
3	61431	Reclamo	Asignaturas	Facultad Ingenierías	10/06/2020	04/07/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020.

OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

En las estadísticas del segundo semestre de 2019, teniendo en cuenta los cuatro (4) criterios establecidos por Control Interno, se identificaron 16 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 6 peticiones, 7 quejas, 3 reclamos y 0 sugerencias, es decir, fueron registrados más de una vez por el usuario, por lo tanto, esto genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta a la dependencia que se dirige la PQRS. Esto se presenta por falta de controles en la verificación de los reportes que se generan del las PQR y de los controles de validación respecto al peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRS.

Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP

Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Prioridad de la observación: Bajo 

Comentarios del auditado: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo, puesto que al socializarlo se dan unos tips a los usuarios, indicando que no es necesario interponer más de una PQRS del mismo tema.

De otra parte, analizados los reportes, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, (4) usuarios interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, esta situación podría indicar:

- Que en algunas ocasiones el peticionario no tiene claridad de la dependencia responsable de dar respuesta a su solicitud.
- Que el solicitante quiere garantizar que las partes corresponsables del asunto estén enteradas de su solicitud.
- Que la respuesta que se da, no resuelve el interrogante planteado por el usuario.
- Que la respuesta dada al usuario no corresponde a la Dependencia donde inicialmente se ha enviado la PQRS, la cual ha debido trasladarse a la Dependencia responsable, pero por desconocimiento no se realiza el proceso de traslado.

A continuación, se presentan en la tabla 9 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias”.

Tabla 9. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	53691	Petición	Taller de símbolos Institucionales	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020
	53711	Petición	Taller de símbolos Institucionales	Facultad Ingenierías	03/01/2020	21/01/2020
2	56161	Queja	Grados	Vicerrectoría Académica	12/03/2020	13/03/2020
	56171	Reclamo	Grados	Gestión Financiera	12/03/2020	25/03/2020
3	61381	Reclamo	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	10/06/2020	10/06/2020
	61451	Reclamo	Admisiones	Facultad Ciencias de la Salud	10/06/2020	26/06/2020
4	63031	Petición	intersemestral	Facultad Ciencias Empresariales	30/06/2020	30/06/2020
	63041	Petición	Intersemestral	Facultad Ingeniería Mecánica	30/06/2020	30/06/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020.

OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos interpuestas ante varias dependencias

Se evidenciaron cuatro (4) casos donde los usuarios interpusieron PQRS ante dos o tres dependencias diferentes. 2 peticiones, 1 reclamo y 1 quejas, lo que podría conllevar a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta de las dependencias a las cuales se dirige la PQRS. (Ver tabla 9). Esto se presenta, además, por la falta de control en la validación respecto del peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRS, y por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de la Universidad.

Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS.

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

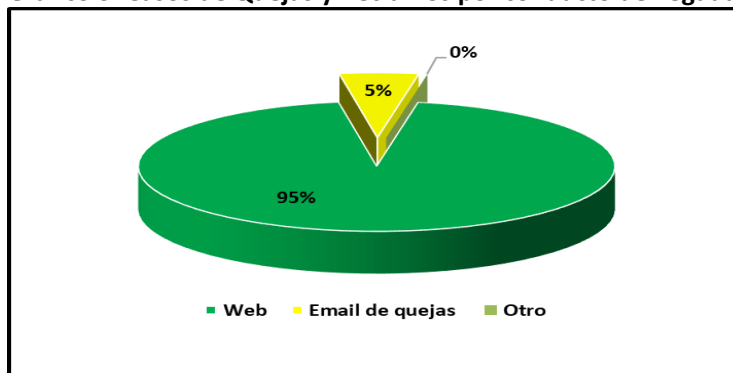
Prioridad del hallazgo: Bajo

Comentarios del auditor: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo, puesto que al socializarlo se dan unos tips a los usuarios, indicando que no es necesario interponer más de una PQRS del mismo tema.

5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS

El Análisis de este aspecto se realiza con relación a los medios más empleados por los usuarios para interponer sus quejas y reclamos.

Gráfico 3: Casos de Quejas y Reclamos por conducto de llegada.



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa y Financiera y aplicativo PQRS

En el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 95% y los medios menos utilizados por los usuarios son el email de quejas, con un 5%.

Respecto a los derechos de petición no se tiene información centralizada de los mismos, pues el aplicativo aún no se encuentra en funcionamiento; sin embargo, la información reportada por Gestión de Documentos fue de 92 oficios radicados que citan el derecho de petición.

OBS 4 – Centralización de información sobre derechos de petición

Se observa que, aunque se viene trabajando en un aplicativo que centralice la información sobre derechos de petición, éste todavía no está en funcionamiento, por lo cual no se tiene un registro consolidado de la información sobre los derechos de petición que interponen los ciudadanos ante la Universidad. Lo anterior, puede ocasionar la no respuesta oportuna de algún derecho de petición y no tener información completa para los reportes requeridos sobre este tema.

Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: Alto

Comentarios del auditor: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo, al cual se incorporara el aplicativo de derechos de petición.

5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

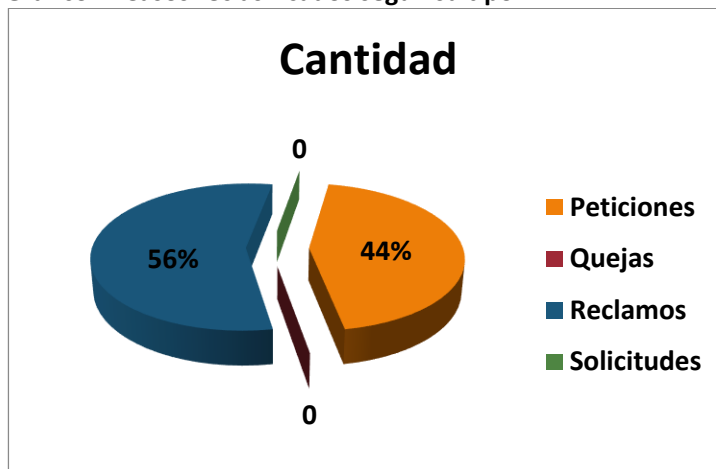
En los casos reclasificados se registraron para el primer semestre de 2020, dieciocho (18) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 10).

Tabla 10. Casos reclasificados

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
1	53661	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020	0	Si
2	53671	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020	0	Si
3	53681	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	03/01/2020	13/01/2020	0	Si
4	53841	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	09/01/2020	13/01/2020	0	Si
5	54151	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	14/01/2020	15/01/2020	0	Si
6	54541	Reclamo	Demora en terminar materias.	Admisiones, Registro y Control Académico	27/01/2020	31/01/2020	0	Si
7	54961	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2020	11/02/2020	0	Si
8	54971	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2020	11/02/2020	0	Si
9	54981	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2020	11/02/2020	0	Si
10	54991	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2020	11/02/2020	0	Si
11	55361	Reclamo	Cursos	Admisiones, Registro y Control Académico	07/02/2020	14/02/2020	0	Si
12	57251	Reclamo	Cancelación de semestre	Admisiones, Registro y Control Académico	27/04/2020	27/04/2020	0	Si
13	60811	Reclamo	No funciona la opción solicitud de grado	Admisiones, Registro y Control Académico	28/05/2020	01/06/2020	0	Si
14	61531	Reclamo	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	11/06/2020	12/06/2020	0	Si
15	61951	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	20/06/2020	22/06/2020	0	Si
16	61971	Petición	Estudiantes	Admisiones, Registro y Control Académico	20/06/2020	22/06/2020	0	Si
17	61981	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	20/06/2020	22/06/2020	0	Si
18	62401	Petición	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	24/06/2020	25/06/2020	0	Si

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

Gráfico 4: Casos reclasificados según su tipo



Fuente: Reporte de quejas y reclamos aplicativo PQRS

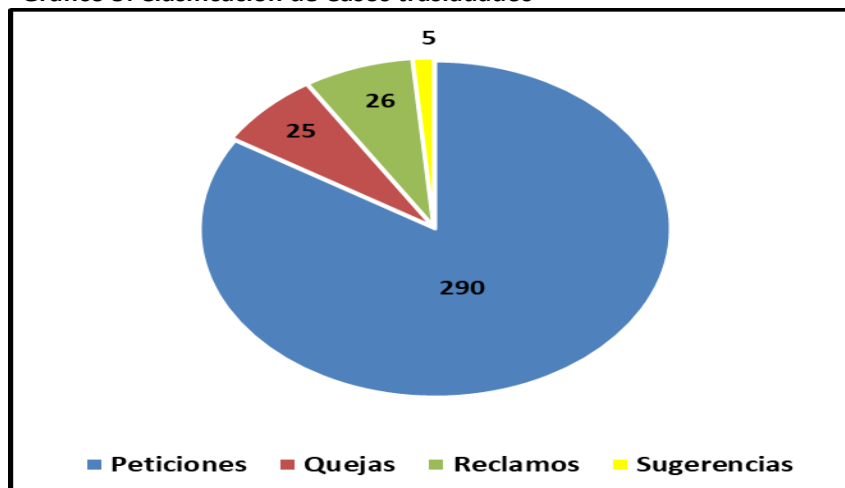
De la tabla 10 podemos apreciar que todos los casos reclasificados los realizó Admisiones, Registro y Control Académico.

Es importante mencionar que, aunque la herramienta de reclasificación funciona correctamente en el sistema PQRS, ésta no siempre es empleada por los responsables de la respuesta.

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por el aplicativo PQRS se realizó el traslado de 346 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 290 peticiones, 25 quejas, 26 reclamos y 5 sugerencias, como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 11.

Gráfico 5: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Tabla 11. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Facultad Ingenierías	56	2	0	0	58
Admisiones, Registro y Control Académico	47	1	4	0	52
Facultad Ciencias Empresariales	47	0	0	0	47
Facultad Ciencias de la Salud	32	1	2	0	35
Facultad Tecnología	22	2	4	0	28
Vicerrectoría AyF	22	1	2	1	26
Vicerrectoría Académica	8	8	4	0	20
Rectoría	11	2	1	1	15
Gestión Financiera	7	1	1	0	9
Facultad Bellas Artes y Humanidades	5	1	2	0	8
Facultad Ingeniería Mecánica	5	2	0	0	7
Gestión del Talento Humano	3	0	1	2	6
CRIE	3	3	0	0	6
Facultad Ciencias Básicas	4	0	1	0	5
Gestión de Servicios Institucionales	2	0	2	0	4
VRSyBU	3	0	1	0	4
Facultad Ciencias Ambientales	3	0	0	0	3
Facultad Ciencias de la Educación	3	0	0	0	3
Secretaría General	2	1	0	0	3
Biblioteca e Información Científica	1	0	1	0	2
VIIIE	2	0	0	0	2
GTlySI	0	0	0	1	1
Jardín Botánico	1	0	0	0	1
Planeación	1	0	0	0	1
Total	290	25	26	5	346

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 11 que las Dependencias que más traslados realizan son la Facultad Ingenierías, Admisiones, Registro y Control Académico, la Facultad Ciencias Empresariales y la Facultad Ciencias de la Salud; con 58, 52, 47 y 35 casos respectivamente.

Tabla 12. Dependencias a las cuales se les han trasladado casos

Dependencia	Cantidad Casos Traslados
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	135
Admisiones, Registro y Control Académico	59
Gestión Financiera	44
Vicerrectoría RSYBU	21
GTlySI	18
Vicerrectoría Académica	15
CRIE	8

Dependencia	Cantidad Casos Traslados
Gestión Servicios Institucionales	6
Instituto de Lenguas Extranjeras	6
Facultad Ciencias Básicas	5
Facultad Ingenierías	4
Facultad Ciencias Empresariales	4
Gestión Talento Humano	3
Facultad Ciencias Salud	2
Facultad Bellas Artes y Humanidades	2
Facultad Ciencias Ambientales	2
Secretaría General	2
Planeación	2
Facultad Tecnologías	1
Rectoría	1
Facultad Mecánica	1
Facultad Ciencias Educación	1
Vicerrectoría Investigaciones, Innovación y Extensión	1
Jurídica	1
Facultad Ciencia Agrarias	1
Relaciones Internacionales	1
Total	346

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 12 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera y la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario; con 135, 52, 44 y 21 casos respectivamente.

5.1.5 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS. El reporte presenta 65 Quejas, 85 Reclamos para un total de 150 casos (Ver tabla 12). En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se presentan 27 casos (13 Quejas y 14 Reclamos) repetidos, de los cuales 1 no debió de reportarse, por no encontrarse en el aplicativo.

Tabla 12. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos
Queja	65
Reclamo	85
Total general	150

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se observa que el informe de la Vicerrectoría es publicado en la página web de la PQRS, dando cumplimiento a lo establecido al Instructivo para la atención de las PQRS, (Ver: <https://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/instructivo/index>).

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2020 y según informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera¹ no se trasladó ningún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2020 en el sistema web se interpusieron siete (7) denuncias por corrupción por diferentes temas de la Universidad, las cuales se encuentran registrados en la tabla 13, según la información remitida por Control Interno Disciplinario².

Tabla 13. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

No.	No. Expediente	Medio por el cual se recepcionó en el despacho	Fecha recibo del caso	Estado del Proceso
1	Rad 05-2020	Vía e-mail, del sitio denuncias por corrupción, aplicativo de la UTP.	4/02/2020	Se avoco conocimiento, agotamiento cláusula convencional.
2	Rad 06-2020	Vía aplicativo de gestión documental de la UTP, memorando externo, 02-252-77, Informe de servidor Público proveniente de la facultad Ciencias de la salud.	27/02/2020	Apertura de Indagación preliminar.
3	Rad 08-2020	Vía e-mail, del sitio denuncias por corrupción, aplicativo de la UTP.	19/02/2020	Indagación preliminar.
4	Rad 13-2020	Vía e-mail, del sitio denuncias por corrupción, aplicativo de la UTP.	4/02/2020	Se incorpora, la denuncia al Rad. 013-2020, por tratarse de hechos relacionados con la misma persona. Etapa de indagación preliminar.
5	Rad 17-2020	Vía e-mail, recibida al correo denuncias por corrupción de la oficina de control Disciplinario.	8/06/2020	Se avoco conocimiento, agotamiento cláusula convencional.
6	N/A	Vía e-mail, del sitio denuncias por corrupción, aplicativo de la UTP.	29/04/2020	Remitido por competencia a la Defensoría del Pueblo del municipio de Aracataca - Magdalena, vía e mail, con fecha 31 de Mayo; y vía correo físico, con fecha 1º. De Junio.
7	N/A	Vía e-mail, del sitio denuncias por corrupción, aplicativo de la UTP	4/01/2020	Reclasificada para Gestión Financiera 2020/28/01

Fuente: Informe de Control Interno Disciplinario.

¹ Memorando 02-131-454 del 07 de julio de 2020

² Memorando 02-1119-96 del 08 de julio de 2020

Respecto a las denuncias interpuestas en este período, se observa en el sistema PQRS que se han registrado así:

Tabla 14. Estado de Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

No.	Fecha de creación	Estado del proceso
1	4/02/2020	En curso
2	4/02/2020	En curso
3	19/02/2020	Rechazada, hechos no claros
4	13/03/2020	En curso
5	29/04/2020	No fue aceptada porque corresponde a otra jurisdicción (Aracataca)
6	24/01/2020	Reclasificada

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP fecha de consulta de 14-07-2020

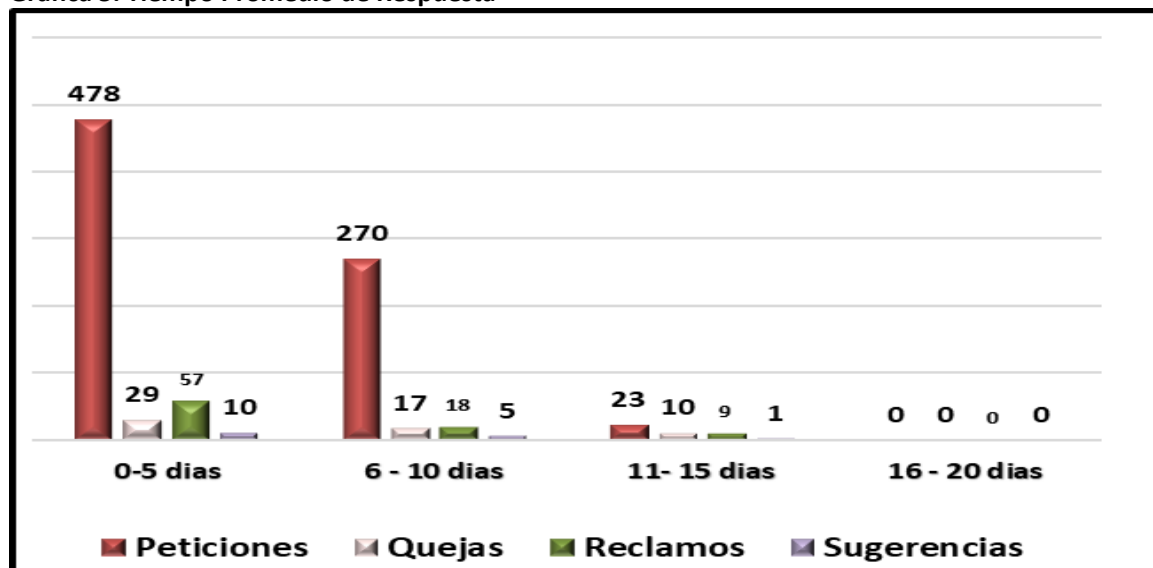
En el sistema se registra una denuncia reclasificada durante el primer semestre de la vigencia 2020, ver en tabla 14, ítem No. 6.

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

A continuación, se devela en la gráfica 5 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el sistema de PQRS.

Gráfica 5. Tiempo Promedio de Respuesta



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Tabla 15. Tiempo Promedio de Respuesta

Intervalos días	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total	%
0-5 días	478	29	57	10	574	62%
6 - 10 días	270	17	18	5	310	33%
11- 15 días	23	10	9	1	43	5%
16 - 20 días	0	0	0	0	0	0%
Total Casos	771	56	84	16	927	100%

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Del total de los casos reportados se le dio respuesta en los primeros cinco días a 574 casos, correspondientes al 62%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 310 casos correspondientes al 33%, de la misma manera a 43 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 5%, y no hubo casos vencidos, es decir después de los términos exigidos en el aplicativo, que pasó de 15 a 20 días hábiles en el sistema PQRS, sin embargo el Decreto 491 en el artículo 14 establece: “TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES” y refiere expresamente a TODAS LAS PETICIONES, y establece un término especial para las peticiones de Documentos y de Consultas. En consecuencia, en la circular que se expidió desde la Secretaría General (001 de abril 2 de 2020), una vez proferido el Decreto 491 se prevé:

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarada por medio del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de marzo 18 de 2020, en el cual se establecen, entre otras medidas, la ampliación de términos para atender las peticiones; motivo por el cual, se hace necesario informar a todos los colaboradores de la Universidad, responsables de atender los derechos de petición, según lo dispuesto en la Resolución de Rectoría 5551 de 2017, modificada por la Resolución 5485 de 2019, que para los que se presentaron a partir del 28 de marzo y mientras dure el estado de emergencia sanitaria, los términos son los establecidos en el artículo 5° del Decreto Ley 491 de 2020 antes referido, así:

- 1) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 2) Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
 - (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

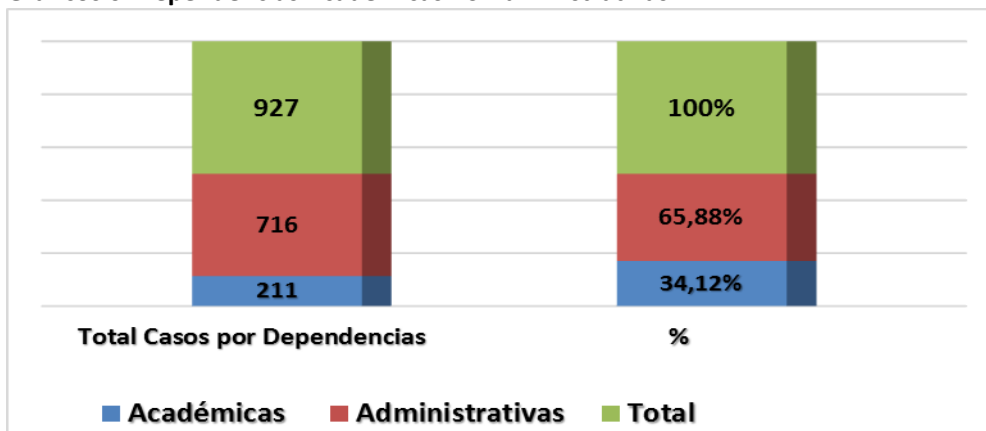
Durante el primer semestre de 2020 no se presentaron casos vencidos; de acuerdo con Recursos Informáticos y Educativos quienes son los responsables del aplicativo de PQRS.

5.4 Casos por dependencias

5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 6, los casos totales por (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el primer semestre de 2020:

Gráficos 6. Dependencias Académicas VS Administrativas



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

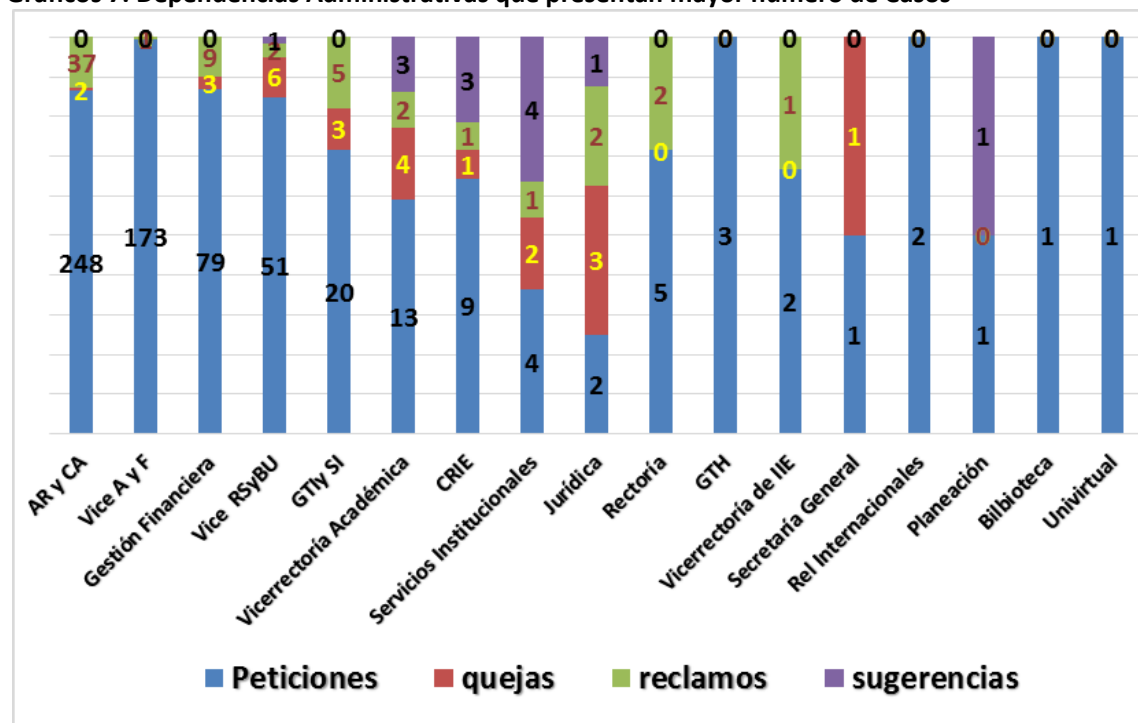
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 65,88% del total de casos.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos corresponden a peticiones.

5.4.2 Casos dependencias administrativas

En el gráfico 7 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 287 casos correspondientes a 248 peticiones, 2 quejas, 37 reclamos y 0 sugerencia. Por otra parte, Univirtual y Biblioteca tienen los menores casos con un (1) caso respectivamente.

Gráficos 7. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

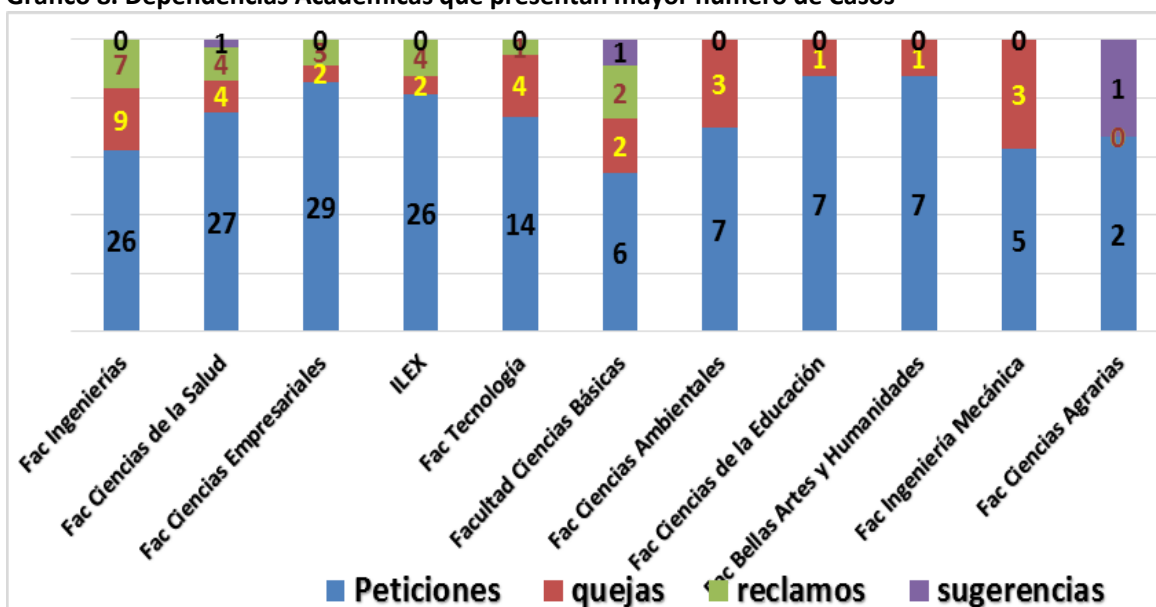
Los asuntos que presentaron mayor frecuencia:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 287 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula académica, asignaturas, admisiones e inscripciones, entre otros; así mismo.
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 174 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, apoyos y pagos de diferente índole
- Gestión Financiera con 91 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, pagos, devoluciones y descuentos.

5.4.3 Casos por Facultades

En el gráfico 8 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias).

Gráfico 8. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Elaboración Control Interno - Aplicativo de PQR, página web

Del gráfico 8 Se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es la Facultad de Ingenierías, con una cantidad de 42 registros, correspondiente a 26 peticiones, 9 quejas y 7 reclamos, así mismo se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde a la Facultad de Ciencias Agrarias con una cantidad de 3 registros correspondientes.

Seguidamente se describen algunas Dependencias Académicas con los asuntos de mayor relevancia:

- Facultad de Ingenierías: asuntos relacionados con asignaturas y anormalidad académica.
- Facultad de Ciencias de la Salud: asignaturas, matrícula académica y funcionarios.
- Facultad Ciencias Empresariales: matrícula académica y asignaturas.

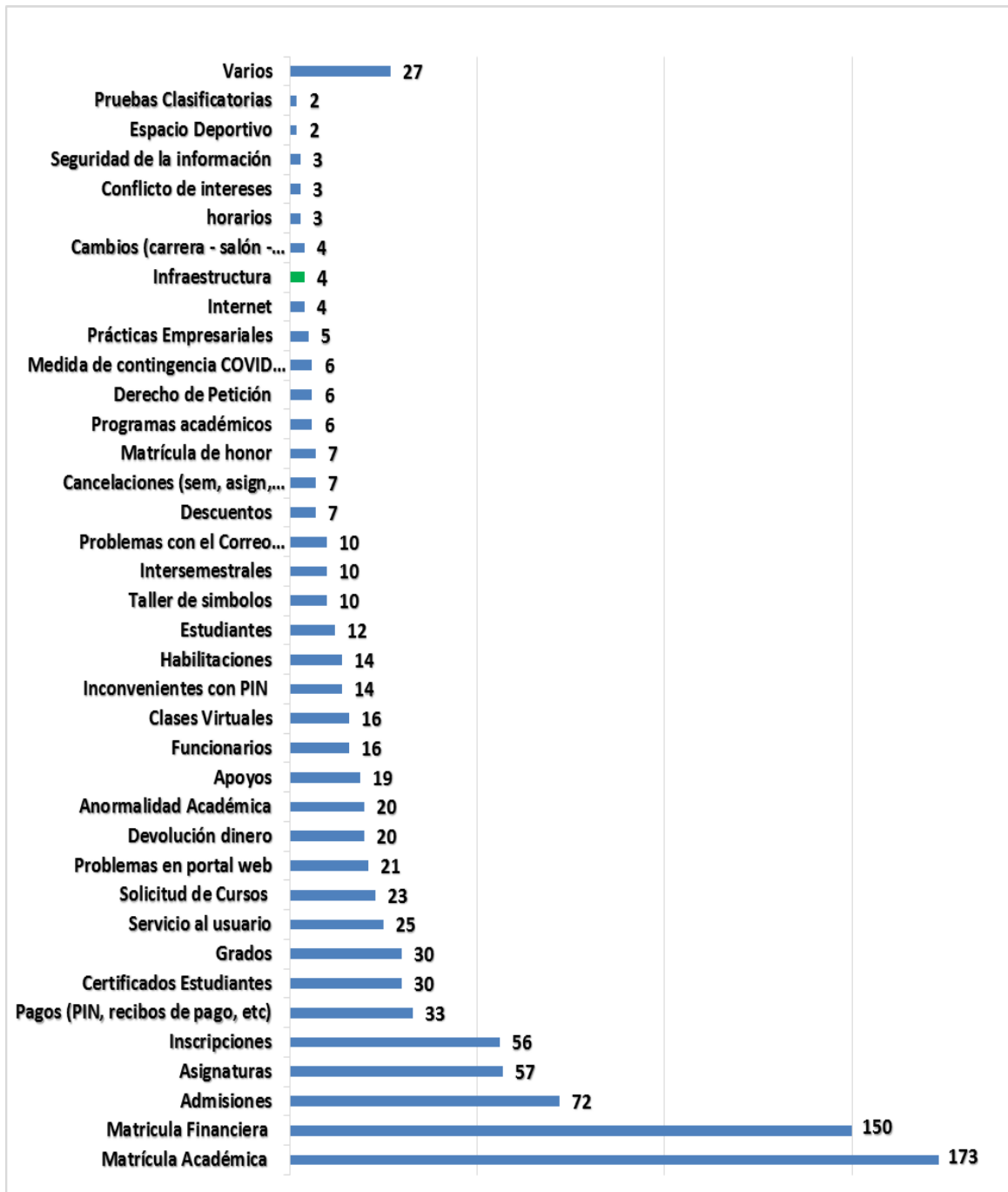
5.4.4 Casos de PQR por Asunto

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Matrícula Académica, Matrícula Financiera, Admisiones, Asignaturas, Inscripciones, Pagos,

Certificados estudiantes, Grados, Servicio al Usuario, Anormalidad Académica, solicitud de cursos, problemas con el portal, entre otros.

A continuación, se muestra en la gráfica 9 los resultados obtenidos.

Gráfico 9. Clasificación de Asuntos.



Fuente: Elaboración Control Interno - Aplicativo de PQR, página web - elaboración OCI

De la gráfica se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con Matriculas Académicas con 173 casos que son el 18,7% y las Matrículas Financieras con 150 casos que nos dan el 16,2%.

5.4.5 Casos de PQRS sobre funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS, 41 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (funcionarios, contratistas y servicio al usuario), que corresponden a 15 peticiones, 15 quejas, 8 reclamos y 3 sugerencias. Ver tabla 16.

Tabla 16. Casos relacionados con Funcionarios

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	53981	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	10/01/2020	13/01/2020
2	54041	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Ambientales	10/01/2020	16/01/2020
3	54071	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	11/01/2020	13/01/2020
4	54311	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Ingenierías	20/01/2020	08/02/2020
5	54361	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	21/01/2020	22/01/2020
6	54401	Queja	queja	Facultad Ingenierías	23/01/2020	13/02/2020
7	54441	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Ambientales	24/01/2020	27/01/2020
8	54681	Petición	Servicio Oficina	Facultad Bellas Artes y Humanidades	28/01/2020	31/01/2020
9	54741	Reclamo	Servicio al usuario - Solicitud 22 de noviem	Admisiones, Registro y Control Académico	29/01/2020	07/02/2020
10	54791	Petición	Servicio al usuario	Instituto de Lenguas Extranjeras	30/01/2020	11/02/2020
11	54801	Queja	Inconformidad servicio Director Ing. Sistemas	Facultad Ingenierías	30/01/2020	12/02/2020
12	54821	Queja	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	30/01/2020	07/02/2020
13	55001	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	01/02/2020	10/02/2020
14	55541	Queja	Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Salud	12/02/2020	13/02/2020
15	55601	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	17/02/2020	18/02/2020
16	55611	Petición	Funcionario	Gestión del Talento Humano	17/02/2020	25/02/2020
17	55791	Reclamo	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	24/02/2020	09/03/2020
18	56111	Sugerencia	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	11/03/2020	12/03/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
19	56241	Sugerencia	Funcionario	Vicerrectoría Académica	14/03/2020	30/03/2020
20	56781	Queja	Profesor	Facultad Ciencias de la Salud	08/04/2020	23/04/2020
21	56921	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	13/04/2020	29/04/2020
22	57051	Queja	parcial virtual	Facultad Ciencias Empresariales	15/04/2020	27/04/2020
23	57061	Queja	Parcial Virtual	Facultad Ciencias Empresariales	15/04/2020	27/04/2020
24	57351	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	02/05/2020	19/05/2020
25	59491	Queja	Servicio Oficina	Facultad Tecnología	14/05/2020	19/05/2020
26	59501	Queja	Servicio Oficina	Facultad Ingeniería Mecánica	14/05/2020	15/05/2020
27	59831	Queja	Mal método de enseñanza	Facultad Ciencias Básicas	16/05/2020	01/06/2020
28	60441	Sugerencia	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	22/05/2020	08/06/2020
29	60761	Petición	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	27/05/2020	09/06/2020
30	61021	Queja	Funcionario	Facultad Tecnología	03/06/2020	24/06/2020
31	61301	Reclamo	Funcionario	Facultad Ciencias Empresariales	08/06/2020	23/06/2020
32	61311	Reclamo	Funcionario	Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	08/06/2020	09/06/2020
33	61351	Petición	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	09/06/2020	12/06/2020
34	61501	Reclamo	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	11/06/2020	12/06/2020
35	61631	Reclamo	Dificultades academias con el profesor Waldo	Facultad Ingenierías	12/06/2020	25/06/2020
36	62631	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Educación	26/06/2020	30/06/2020
37	62641	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	26/06/2020	03/07/2020
38	62701	Petición	Servicio Oficina	Gestión Financiera	27/06/2020	02/07/2020
39	62751	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	28/06/2020	30/06/2020
40	63021	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	30/06/2020	02/07/2020
41	63091	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ingeniería Mecánica	30/06/2020	02/07/2020

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 16 se puede observar, que 24 de los casos (58,5%) que tienen que ver con mal servicio al usuario y quejas en contra de personal docente y administrativo, corresponden a Dependencias Académicas (facultades – ILEX); mientras que 17 de los casos (41,5%) tienen que ver con Dependencias Administrativas (Admisiones, Registro y Control Académico - Gestión de Servicios Institucionales). Es importante informar que los casos que tienen que ver con funcionarios aumentaron con respecto del semestre anterior (segundo semestre de 2019), donde se registraron 36 casos; aumentando el número de casos de servicio al usuario de 20 a 24 casos.

OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.	
Se observa en la tabla 16, que en el primer semestre de 2020 se recibieron 41 PQRS relacionadas con la mala atención a los ciudadanos y quejas contra funcionarios y/o contratistas de la Universidad. De las cuales, 24 casos corresponden a servicio al usuario; lo anterior causado puede ser causado por falta de socialización de la importancia de atención al ciudadano, lo cual puede generar mala imagen institucional e incumplimiento sobre la política de carta de trato digno al ciudadano contenida en el Código de Integridad de la Universidad.	
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)	
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	
Prioridad del hallazgo: medio	
Comentarios del auditado: Se deberían manejar estrategias de sensibilización desde Gestión de Talento Humano sobre la Buena atención a los usuarios.	

5.5 Estado y Proyección General del Sistema

5.5.1 Concepto sobre el estado del sistema PQRS

En general el sistema PQRS de la Universidad tiene un funcionamiento acorde a lo establecido por las normas que regulan la materia, así:

- Las respuestas se dan en los términos establecidos.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por diferentes canales:
 - Página Web de la Universidad.
 - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co y Denuncias al correo electrónico denunciacorrupcion@utp.edu.co
 - Vía Telefónica: Línea gratuita 018000966781 y teléfono 3137211
 - Forma personal ante la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos
- En la página Web de PQRS se tienen publicados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 30 de junio de 2020 (ver en link <http://media.utp.edu.co/quejasyreclamos/Archivos/2020%20QUEJAS%20Y%20RECLAMOS%20ENERO%20A%20JUNIO%20WEB.pdf>), así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema para la vigencia 2019.
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento de las solicitudes interpuestas por el aplicativo, a través del número de identificación y de un código de verificación.

- El sistema PQRS requiere verificar semestralmente la parametrización de los días hábiles, con el fin de que genere las alertas correctamente en los tiempos establecidos.

5.5.2 Avances en el primer semestre respecto a mejoras implementadas

Revisado el plan de mejoramiento suscrito para el segundo semestre de 2019, todas las actividades tienen fecha de terminación del 30/11/2020; por lo cual su seguimiento se hará una vez estas se ejecuten.

5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS

- El sistema opera tanto para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por usuarios externos, como para personal vinculado a la Universidad (administrativos, docentes y estudiantes), lo cual puede conllevar a un mayor registro de casos, por situaciones administrativas que no necesariamente responden a quejas o reclamos.
- No todas las dependencias de la Universidad se encuentran registradas en el sistema PQRS, lo que genera demoras al momento de dar respuesta.
- No se tiene el registro de derechos de petición y solicitudes de información.
- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- El aplicativo PQRS no permite identificar el tipo de usuario que interpone el caso, sin embargo, el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera si considera este aspecto y lo registra.
- Cuando se registra una PQRS, en el “Asunto” hay una lista desplegable, por lo cual no debería dejar al usuario digitar en este espacio; lo que está sucediendo muy continuamente y para recopilar la información de las estadísticas sobre el tema, se hacen muy difícil.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Aumento de Quejas y Reclamos respecto al segundo semestre de 2019

- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se pueda explicar a los colaboradores de la Universidad temas relacionados a la atención del usuario y los efectos que esto implica en la imagen institucional.
- Se recomienda generar espacios de capacitación al usuario sobre los conceptos PQRS – (Aplicativo en Web de PQRS) para evitar confusión en interponer el caso.
- Se recomienda sensibilizar a los responsables de dar respuesta en el sistema sobre las funcionalidades de traslado y reclasificación.

OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.

OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias

- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.
- Se recomienda articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario

OBS 4 – Centralización de información sobre derechos de petición

- Continuar con el proceso de implementación del aplicativo de derecho de petición, integrándolo al aplicativo de PQRS.

OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario

- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se pueda explicar a los colaboradores de la Universidad temas relacionados a la atención del usuario y los efectos que esto implica en la imagen institucional.

Otras

- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.5.4 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones que se registran en este informe.

7. Limitaciones

Durante el desarrollo de este proceso se presentaron limitaciones de tiempo, por tener que elaborar y suscribir el Plan de Mejoramiento 2020, el informe de avance del Plan de Mejoramiento 2019 y la verificación del informe de gestión contractual del mes de julio, los cuales se deben de presentar en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República; que afectaron el correcto cumplimiento de la Oficina de Control Interno.

8. Plan de mejoramiento

De acuerdo a la observación establecida en el presente informe por Control Interno, recomendamos que se implementen las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

El plan de mejoramiento deberá ser presentado por el auditado en el formato Plan de Mejoramiento (1115-F03-01) quince (15) días hábiles después de la entrega del informe de evaluación y en él se deberá acordar los seguimientos acerca de las acciones implementadas que permitirán evidenciar la mejora en los puntos evaluados y que presentaron debilidades.

Es así, que el Plan de Mejoramiento presentado será parte integral del presente informe.

Fecha de presentación del Plan de Mejoramiento - 1115-F03-01:

DD / MM / AA

Responsable del Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

Responsable del Seguimiento de Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

Oficina de Control Interno

Original Firmado

Revisó y aprobó: Sandra Yamile Calvo Cataño
Profesional Grado 17 Control Interno
18/08/2020

Elaboró: Enio Aguirre Torre
Profesional transitorio Control Interno
03/08/2020