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 segundo semestre de 2021

Áreas Responsable:
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:
Informe de evaluación del Sistema de PQRS (segundo semestre 2021)

Informe No. AI-1115-04-2022

Fecha del informe: 25-03-2022

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

- El nuevo 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

- Aplicativo duplica registros de PQRS.
- Casos repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.
- Casos interpuestos ante varias dependencias.
- Casos vencidos porque no se da respuesta en los términos señalados.
- Incremento de número de casos que involucran funcionarios.

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 julio y el 31 de diciembre de 2021.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

OBJETO AUDITADO		Auditoría al Aplicativo de PQRS			FECHA DE CALIFICACION		3/02/2022	
RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
	CALIFICACION RIESGO RESIDUAL	MODERADO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO
CONTROLES	EFECTIVIDAD	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	Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta	Información no confiable para las estadisticas de las PQRS
Aplicativo en Web de PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X		X	X	X	X
Manual del Usuario	EFECTIVO	X					X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	EFECTIVO	X	X			X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	EFECTIVO			X		X		X
Auditoria Interna al sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO				X		X	

Fuente: Análisis Control Interno 2021 y *Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera (R8 Mapa de Riesgos Institucional)

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 417 del 17 de marzo de 2020, Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.
3. Circular de la Secretaría General del 31 de marzo de 2020, Términos de atención de los derechos de petición en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica, declarada por medio del decreto 417 del 17 de marzo de 2020.
4. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
5. 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.
6. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
7. 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"
8. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
9. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS.
10. 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.
11. Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones, código 131-INT-01.
12. 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.
    - Casos repetidos y enviados a diferentes dependencias.

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

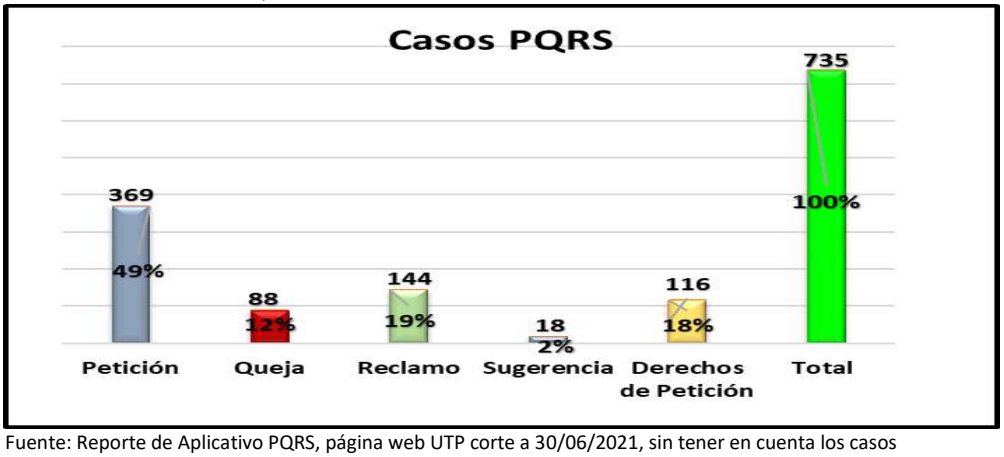
5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRS presentados durante el segundo semestre del 2021, así mismo un comparativo entre el segundo semestre de 2020 y el segundo semestre de 2021, también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la Oficina de Control Interno y los casos duplicados por el aplicativo; además, de la identificación tanto de los usuarios que han vuelto a interponer como los usuarios que han interpuesto ante dos o más dependencias.

El total de casos reportados en el aplicativo es de 794 casos, el total de casos identificados como repetidos es de 53 casos y 6 casos duplicados (derechos de petición), que se presentaron en el aplicativo nuevo, por lo tanto, el total de casos netos a analizar es de 735 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el primer semestre del 2021 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos y duplicados). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021, sin tener en cuenta los casos

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el segundo semestre del 2021, claramente se observa que la Universidad recibió 369 peticiones correspondiente al 49%, 88 quejas correspondiente al 12%, 144 reclamos correspondiente al 19%, 18 Sugerencias correspondiente al 2% y 116 derechos de petición, para un total 735 casos registrados.

De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2021 y el segundo semestre de 2020 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre II de 2020 con respecto al semestre II de 2021

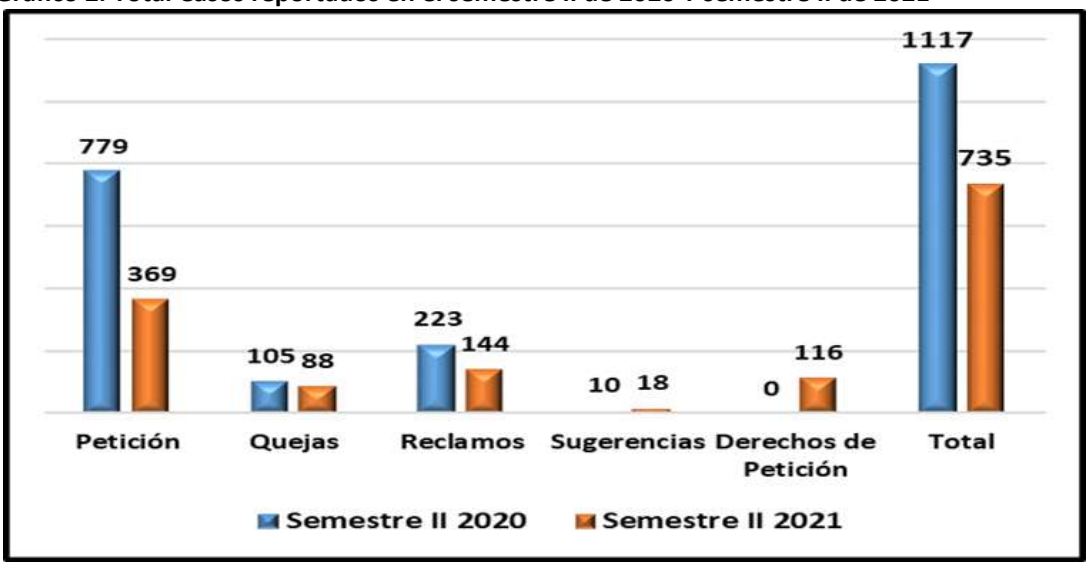
Registrados en el aplicativo PQRS

Casos Presentados	Semestre II 2020	Semestre II 2021	Diferencia
Petición	779	369	**-410**
Quejas	105	88	**-17**
Reclamos	223	144	**-79**
Sugerencias	10	18	**8**
Derechos de Petición	0	116	**116**
Total	**1117**	**735**	**-382**

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2020 y 31/12/2021.

Respecto a los derechos de petición es importante señalar que para la vigencia 2020 no se registraban en el aplicativo de PQRS, por lo cual su dato no es comparable.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre II de 2020 Y semestre II de 2021



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020 y a 30/06/2021.

Con respecto al segundo semestre del 2021, el gráfico 2 muestra una disminución en las peticiones en 410 casos. Se aprecia también una disminución en las quejas de 17 casos y en los reclamos de 79 casos, mientras que las sugerencias aumentaron en 8 casos; para una diferencia total de 266 casos de menos en el segundo semestre de 2021. Es importante aclarar que, los derechos de petición fueron incluidos como casos en el aplicativo nuevo, como una mejora; por ello el registro de estos casos para esta vigencia.

Así mismo, revisado el reporte del aplicativo se identificaron y consolidaron 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	18
Queja	10
Reclamo	7
Sugerencias	0
Derechos de Petición	18
Total Casos Repetidos	**53**

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 53 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 18 peticiones, 10 quejas, 7 reclamos y 18 derechos de petición. En este semestre se aumentaron los casos repetidos con respecto al período anterior (40 casos), lo que denota la falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS.

También, se identificaron en el reporte del nuevo aplicativo de PQRS, 6 casos duplicados, porque al número de radicado normal de estos casos (ejemplo R-03-8706), el aplicativo registraba nuevos casos (ejemplo R-03-03-8706), con igual información y les anteponía el número 03, ver siguiente tabla 5:

Tabla 5. Casos Duplicados

Ítem	Consecutivo	N. Radicado	Asunto	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	PQRSD	Dependencia
	DP-15-2021	R-03-8706	SOLICITUD DE TRANSFERENCIA INTERNA	20/09/2021	22/09/2021	Derecho Petición en interés particular	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
1	DP-17-2021	R-03-03-8706	SOLICITUD DE TRANSFERENCIA INTERNA	20/09/2021	23/09/2021	Derecho Petición en interés particular	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
	DP-36-2021	R-03-9522	Consulta sobre préstamo de libros	14/10/2021	19/10/2021	Derecho de petición de consulta	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA
2	DP-44-2021	R-03-03-9522	Consulta sobre préstamo de libros	14/10/2021	11/11/2021	Derecho de petición de consulta	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA

Ítem	Consecutivo	N. Radicado	Asunto	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	PQRSD	Dependencia
	DP-124-2021	R-03-12246	solicitud	24/12/2021	2/02/2022	Derecho de petición en interés general	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
3	DP-125-2021	R-03-03-12246	solicitud	24/12/2021	2/02/2022	Derecho de petición en interés general	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
	DP-128-2021	R-03-12265	PERDIDA DE DERECHO A SUBSIDIO MATRICULA	28/12/2021	28/12/2021	Derecho Petición en interés particular	GESTIÓN FINANCIERA
4	DP-129-2021	R-03-03-12265	PERDIDA DE DERECHO A SUBSIDIO MATRICULA	28/12/2021	12/01/2022	Derecho Petición en interés particular	GESTIÓN FINANCIERA
	DP-133-2021	R-03-12273	ERROR EN RECIBO DE PAGO DE MATRICULA	29/12/2021	31/12/2021	Derecho Petición en interés particular	GESTIÓN FINANCIERA
5	DP-134-2021	R-03-03-12273	ERROR EN RECIBO DE PAGO DE MATRICULA	29/12/2021	12/01/2022	Derecho Petición en interés particular	GESTIÓN FINANCIERA
	DP-140-2021	R-03-12316	Derecho de petición solicitud ampliación de pago	31/12/2021		Derecho de petición en interés general	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
6	DP-141-2021	R-03-03-12316	Derecho de petición solicitud ampliación de pago	31/12/2021	14/01/2022	Derecho de petición en interés general	GESTIÓN FINANCIERA

Fuente: Análisis de Control Interno

OBS 1 – Casos duplicados por el aplicativo nuevo

Se evidencia en la Tabla 5, seis (6) casos duplicados en el informe o reporte que genera el aplicativo nuevo, lo que genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas. Esto se presenta por fallas en los controles del aplicativo de PQRS.

Observación corregida durante el proceso de evaluación y seguimiento

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

Controles relacionados: Aplicativo en web de PQRS

Prioridad de la observación: Medio

Comentarios del auditado (correo electrónico del 23/02/2022, 3:38 p. m. VAyF): Se realizó, por parte de Recursos Informáticos y Educativos, el ajuste en el aplicativo como lo indicaron ustedes la semana pasada, esperando que a partir de la fecha no se vuelvan a presentar PQRS repetitivos por problemas de registro en el aplicativo.

En consecuencia, de lo anterior, se evidencia en la tabla 6, la diferencia entre el total de casos reportados en el sistema PQRS y los casos identificados como repetidos y duplicados.

Tabla 6: Total Casos Netos

Tipo	Interpuestas	Número de Casos Repetidos	Número de Casos Duplicados	Total Casos Netos
Petición	387	18	0	369
Queja	98	10	0	88
Reclamo	151	7	0	144
Sugerencia	18	0	0	18
Derechos de Petición	140	18	6	116
Total	**794**	**53**	**6**	**735**

Fuente: Elaboración control interno.

A continuación, se listan en las tablas 7, 8, 9 y 10, "Los casos repetidos de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición".

Tabla 7. Casos repetidos de peticiones

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	83511	Petición	Información sobre la certificación EURO-ACE i	Facultad Ingenierías	11/07/2021	27/07/2021
1	83521	Petición	Información sobre la certificación EURO-ACE i	Facultad Ingenierías	11/07/2021	27/07/2021
*	83821	Petición	Funcionario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	16/07/2021	23/07/2021
2	83831	Petición	Funcionario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	16/07/2021	23/07/2021
3	83841	Petición	Funcionario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	16/07/2021	23/07/2021
*	83871	Petición	Entrenamientos para docentes y administrativo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/07/2021	26/07/2021
4	83881	Petición	Ingreso a escenarios deportivos	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/07/2021	26/07/2021
*	84911	Petición	Corrección recibo de matrícula	Gestión Financiera	2/08/2021	5/08/2021
5	84961	Petición	Revisión matrícula financiera	Gestión Financiera	2/08/2021	5/08/2021
*	85491	Petición	Portal	Recursos Informáticos y Educativos	9/08/2021	9/08/2021
6	85511	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	9/08/2021	13/08/2021

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	86201	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias de la Educación	17/08/2021	20/08/2021
7	86211	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias de la Educación	17/08/2021	17/08/2021
8	86221	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias de la Educación	17/08/2021	18/08/2021
9	86231	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias de la Educación	17/08/2021	18/08/2021
*	86431	Petición	Asignaturas	Facultad Tecnología	17/08/2021	18/08/2021
10	86481	Petición	Solicitud	Facultad Tecnología	17/08/2021	19/08/2021
*	86661	Petición	Asignaturas	Facultad Ingenierías	18/08/2021	23/08/2021
11	86671	Petición	Asignaturas	Facultad Ingenierías	18/08/2021	23/08/2021
*	87091	Reclamo	Cambio de mi horario	Admisiones, Registro y Control Académico	21/08/2021	23/08/2021
12	87381	Petición	Cambio horario	Admisiones, Registro y Control Académico	23/08/2021	24/08/2021
*	87251	Petición	Matrícula académica	Facultad Ciencias Básicas	23/08/2021	24/08/2021
13	87461	Petición	Matrícula académica	Facultad Ciencias Básicas	23/08/2021	24/08/2021
*	87431	Petición	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	23/08/2021	24/08/2021
14	87441	Petición	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	23/08/2021	24/08/2021
15	87611	Petición	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	24/08/2021	26/08/2021
*	87841	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	25/08/2021	29/08/2021
16	87851	Petición	Grados	Vicerrectoría Académica	25/08/2021	30/08/2021
17	87861	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	25/08/2021	29/08/2021
*	88081	Petición	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	27/08/2021	9/09/2021
18	88091	Petición	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	27/08/2021	9/09/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021.

Tabla 8. Casos repetidos de quejas

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	83891	Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/07/2021	26/07/2021

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
1	83901	Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/07/2021	26/07/2021
*	84031	Queja	Maltrato por parte de un funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	19/07/2021	21/07/2021
2	84041	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	19/07/2021	21/07/2021
3	84051	Queja	Maltrato por parte de un funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	19/07/2021	21/07/2021
*	84061	Queja	Maltrato por parte de un funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	19/07/2021	22/07/2021
4	84071	Queja	Maltrato por parte de un funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	19/07/2021	21/07/2021
*	84921	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	2/08/2021	5/08/2021
5	84931	Queja	Matrícula académica	Gestión Financiera	2/08/2021	11/08/2021
*	85241	Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	5/08/2021	10/08/2021
6	85251	Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	5/08/2021	10/08/2021
*	86631	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	18/08/2021	14/09/2021
7	86641	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	18/08/2021	14/09/2021
*	87591	Queja	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	24/08/2021	26/08/2021
8	87601	Queja	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	24/08/2021	1/09/2021
*	R-03-9073	Reclamo	Devolución de dinero	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	28/09/2021	19/10/2021
9	R-03-9112	Queja	Devolución de dinero	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	29/09/2021	19/10/2021
*	R-03-10309	Queja	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9/11/2021	19/11/2021
10	R-03-10311	Queja	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9/11/2021	19/11/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021.

Tabla 9. Casos repetidos de reclamos

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	84971	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2021	3/08/2021
1	85041	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	3/08/2021	3/08/2021

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	86421	Reclamo	Solicitudes generales	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2021	18/08/2021
2	86591	Reclamo	Solicitudes generales	Admisiones, Registro y Control Académico	18/08/2021	19/08/2021
*	87561	Petición	Portal	Recursos Informáticos y Educativos	24/08/2021	24/08/2021
3	87711	Reclamo	Portal	Recursos Informáticos y Educativos	24/08/2021	13/09/2021
*	87571	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	24/08/2021	25/08/2021
4	87581	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	24/08/2021	25/08/2021
*	87721	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias Básicas	24/08/2021	27/08/2021
5	87731	Reclamo	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias Básicas	24/08/2021	27/08/2021
*	R-03-8257	Reclamo	Portal	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8/09/2021	24/09/2021
6	R-03-8498	Reclamo	Portal	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	7/09/2021	24/09/2021
*	R-03-11958	Reclamo	Devolución de dinero	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	14/12/2021	
7	R-03-11959	Reclamo	Devolución de dinero	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	14/12/2021	

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021.

Tabla 10. Casos repetidos de derechos de petición

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	R-03-8091	Reclamo	Grados	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3/09/2021	6/09/2021
1	R-03-8176	Derecho Petición en interés particular	No está de acuerdo con la ceremonia virtual	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3/09/2021	7/09/2021
*	R-03-8706	Derecho Petición en interés particular	SOLICITUD DE TRANSFERENCIA INTERNA	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	20/09/2021	22/09/2021
2	R-03-03-8706	Derecho Petición en interés particular	SOLICITUD DE TRANSFERENCIA INTERNA	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	20/09/2021	23/09/2021

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	R-03-9057	Queja	Devolución de dinero	GESTIÓN FINANCIERA	28/09/2021	28/09/2021
3	R-03-9130	Derecho Petición en interés particular	devolución de dinero, por necesidades económicas	GESTIÓN FINANCIERA	30/09/2021	1/10/2021
*	R-03-9522	Derecho de petición de consulta	Consulta sobre préstamo de libros	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	14/10/2021	19/10/2021
4	R-03-03-9522	Derecho de petición de consulta	Consulta sobre préstamo de libros	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	14/10/2021	11/11/2021
*	R-03-9607	Derecho Petición en interés particular	Segundo evaluador	INGENIERÍA ELÉCTRICA	17/10/2021	12/11/2021
5	R-03-9608	Derecho Petición en interés particular	Segundo evaluador	INGENIERÍA ELÉCTRICA	17/10/2021	12/11/2021
6	R-03-9609	Derecho Petición en interés particular	Segundo evaluador	INGENIERÍA ELÉCTRICA	17/10/2021	17/11/2021
7	R-03-9611	Derecho Petición en interés particular	Segundo evaluador	INGENIERÍA ELÉCTRICA	17/10/2021	17/11/2021
*	R-03-9739	Derecho Petición en interés particular	Petición revisión Examen Circutos 1 gr 2	TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	22/10/2021	27/10/2021
8	R-03-9740	Derecho Petición en interés particular	Petición revisión Examen Circutos 1 gr 2	TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	22/10/2021	27/10/2021
*	R-03-9751	Derecho de petición de información o documentos	Atención a solicitud del ministerio de educacion	FACULTAD DE INGENIERÍAS	22/10/2021	19/11/2021
9	R-03-10187	Derecho de petición de información o documentos	Atención a solicitud del ministerio de educación	FACULTAD DE INGENIERÍAS	22/10/2021	19/11/2021
*	R-03-9891	Derecho de petición de información o documentos	SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCIONES AÑO 2017	GESTIÓN FINANCIERA	27/10/2021	3/11/2021

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
10	R-03-9892	Derecho de petición de información o documentos	SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCIONES AÑO 2017	GESTIÓN FINANCIERA	27/10/2021	3/11/2021
*	R-03-11464	Derecho de petición de información o documentos	pin de cancelacion de matrícula y carnet estudiant	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7/12/2021	14/12/2021
11	R-03-11464-1	Derecho de petición de información o documentos	pin de cancelacion de matrícula y carnet estudiant	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7/12/2021	14/12/2021
*	R-03-11855	Queja	Devolución de dinero	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	13/12/2021	28/12/2021
12	R-03-11858	Derecho Petición en interés particular	Devolución matricula	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	13/12/2021	15/12/2021
13	R-03-11861	Derecho Petición en interés particular	Devolución matricula	GESTIÓN FINANCIERA	13/12/2021	20/12/2021
*	R-03-12246	Derecho de petición en interés general	solicitud	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	24/12/2021	2/02/2022
14	R-03-03-12246	Derecho de petición en interés general	solicitud	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	24/12/2021	2/02/2022
*	R-03-12265	Derecho Petición en interés particular	PERDIDA DE DERECHO A SUBSIDIO MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	28/12/2021	28/12/2021
15	R-03-03-12265	Derecho Petición en interés particular	PERDIDA DE DERECHO A SUBSIDIO MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	28/12/2021	12/01/2022
*	R-03-12273	Derecho Petición en interés particular	ERROR EN RECIBO DE PAGO DE MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	29/12/2021	31/12/2021
16	R-03-03-12273	Derecho Petición en interés particular	ERROR EN RECIBO DE PAGO DE MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	29/12/2021	12/01/2022

Ítem	Número Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
*	R-03-12294	Reclamo	Anormalidad académica	INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	29/12/2021	18/01/2022
17	R-03-214	Derecho de petición de consulta	Anormalidad académica	INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	29/12/2021	18/01/2022
*	R-03-12299	Queja	Matrícula académica	INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	30/12/2021	18/01/2022
18	R-03-259	Derecho de petición de consulta	Matrícula académica	INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	30/12/2021	18/01/2022

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021.

OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición repetidos En las estadísticas del segundo semestre de 2021, teniendo en cuenta los cuatro (4) criterios establecidos por Control Interno, se identificaron 53 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 18 peticiones, 10 quejas, 7 reclamos y 18 derechos de petición, 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 de las PQRS 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: No se presenta comentarios

De otra parte, analizados los reportes, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, (18) 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 11 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias”.

Tabla 11. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

ITEM	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Número Radicado	Fecha de radicación	Asunto	Dependencia	Fecha de Respuesta
1	Reclamo	83971	19/07/2021	Grados	Facultad Ciencias Ambientales	21/07/2021
	Reclamo	83981	19/07/2021	Grados	Vicerrectoría Académica	29/07/2021
2	Queja	84031	19/07/2021	Maltrato por parte de un funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	21/07/2021
	Queja	84061	19/07/2021	Maltrato por parte de un funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	22/07/2021
3	Reclamo	84981	2/08/2021	Matrícula académica	Gestión Financiera	11/08/2021
	Reclamo	84991	2/08/2021	Matrícula académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	6/08/2021
4	Queja	R-03-9057	28/09/2021	Devolución de dinero	GESTIÓN FINANCIERA	28/09/2021
	Reclamo	R-03-9073	28/09/2021	Devolución de dinero	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	19/10/2021
5	Queja	R-03-9112	29/09/2021	Devolución de dinero	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	19/10/2021
	Derecho Petición en interés particular	R-03-9130	30/09/2021	devolución de dinero, por necesidades económicas	GESTIÓN FINANCIERA	1/10/2021
6	Reclamo	R-03-12266	29/12/2021	Matrícula académica	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	
	Reclamo	R-03-12267	29/12/2021	Matrícula académica	GESTIÓN FINANCIERA	29/12/2021
7	Reclamo	R-03-12268	29/12/2021	Matrícula académica	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	
	Reclamo	R-03-12269	29/12/2021	Matrícula académica	GESTIÓN FINANCIERA	29/12/2021
8	Reclamo	R-03-12305	30/12/2021	Anormalidad académica	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	
	Reclamo	R-03-12306	30/12/2021	Matrícula académica	GESTIÓN FINANCIERA	30/12/2021

ITEM	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Número Radicado	Fecha de radicación	Asunto	Dependencia	Fecha de Respuesta
9	Reclamo	R-03-12311	30/12/2021	Matrícula académica	GESTIÓN FINANCIERA	31/12/2021
	Reclamo	R-03-12312	30/12/2021	Matrícula académica	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	
10	Queja	R-03-12313	30/12/2021	Matrícula académica	GESTIÓN FINANCIERA	31/12/2021
	Queja	R-03-12314	30/12/2021	Matrícula académica	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2/02/2022
11	Derecho de petición en interés general	R-03-12316	31/12/2021	Derecho de petición solicitud ampliación de pago	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	
	Derecho de petición en interés general	R-03-03-12316	31/12/2021	Derecho de petición solicitud ampliación de pago	GESTIÓN FINANCIERA	14/01/2022

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021.

OBS 3 – Casos de quejas, reclamos y derechos de petición interpuestas ante varias dependencias Se evidenciaron siete (11) casos donde los usuarios interpusieron PQRS ante dos o tres dependencias diferentes, 2 quejas, 7 reclamos y 2 derechos de petición, 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 11). 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 auditado: No se presenta comentarios

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.

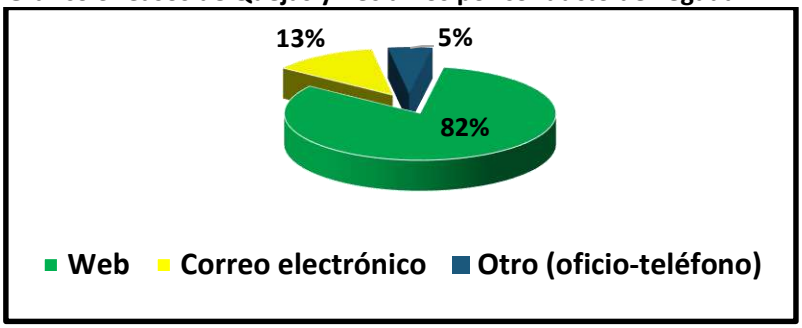
En el Manual e Instructivo de PQRS, se describen los medios para que los usuarios presenten los PQRS quedará descrito así:

- Vía telefónica:
  - ⇨ Los usuarios pueden formular sus derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias en cualquier teléfono de la Universidad Tecnológica de Pereira, los cuales puede encontrar en https://media.utp.edu.co/paginaprincipal/documentos/directorio-UTP.pdf.

Además, la Universidad ha dispuesto el teléfono 3137211 y la Línea Gratuita 01-8000-966781, donde los usuarios pueden:

- Solicitud de información en general, en la opción 1 (la llamada es recibida por el conmutador de la Universidad).
- Manifestar quejas y reclamos, en la opción 2 (la llamada es recibida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera).
- Manifestar denuncias por corrupción, en la opción 3 (la llamada es recibida por Control Interno Disciplinario*).*

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 82%, el correo electrónico con un 13% y otros medios el 5%.

El día 28 de febrero de 202, a las 10:17 a.m., Control Interno realizó varias llamadas a la línea gratuita 018000966781 y al teléfono 3137211, con el fin de verificar el funcionamiento de estas líneas telefónicas y se evidenció que si estaban funcionando.

Respecto a los derechos de petición, con la implementación del aplicativo nuevo de PQRS, permite tener tiene información centralizada de los mismos a partir del mes de septiembre, mediante memorando No. 02-1122-4, del 03 de febrero de 2022 fueron reportados por Gestión de Documentos los derechos de petición del segundo semestre de 2022 radicados en ventanilla, como se aprecia en la siguiente tabla 12:

Tabla 12. Derechos de petición

MES	Gestión Documentos	SISTEMA PQRS	
		PQRS y DP de interés general y particular	Solicitudes de Información
JUL	15	0	4
AGO	16	8	4
SEP	4	53	10
OCT	7	55	3
NOV	3	64	8
DIC	8	91	2
TOTAL	**53**	**271**	**31**
		302	

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 31/12/2021)

Se observa en la tabla 12 que, los derechos de petición que fueron radicados en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021 en la Universidad, se radicaron 53 casos en la ventanilla de Gestión de Documentos

o mediante el correo lazos@utp.edu.co, mientras que en el aplicativo nuevo de PQRS se registraron 302 casos, de los cuales 31 son exclusivamente de solicitud de información y 271 casos son de PQRS y derechos de petición de interés general y particular.

Con respecto de la solicitud de información, se evidencia que:

1. Desde Gestión de Documentos no se cuenta con un mecanismo de control que permita hacer seguimiento al estado los derechos de petición y de las solicitudes de acceso a la información.
2. Con respecto de los tiempos promedio de respuestas a las solicitudes de derecho de petición y los tiempos promedios de solicitudes de acceso a la información, se informa que desde Gestión de Documentos se oficializan las comunicaciones y no se tiene conocimiento de los tiempos promedios de las respuestas.

Es importante señalar que con la implementación del nuevo aplicativo PQRS que contempla los derechos de petición, se pueda realizar un hacer seguimiento a las respuestas de los derechos de petición que se interpongan en la vigencia 2022, al igual que obtener estadísticas sobre tiempos de respuesta y tipos de derechos de petición.

5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

Se registraron para el segundo semestre de 2021, catorce (14) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos a otro tipo de solicitud, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 14).

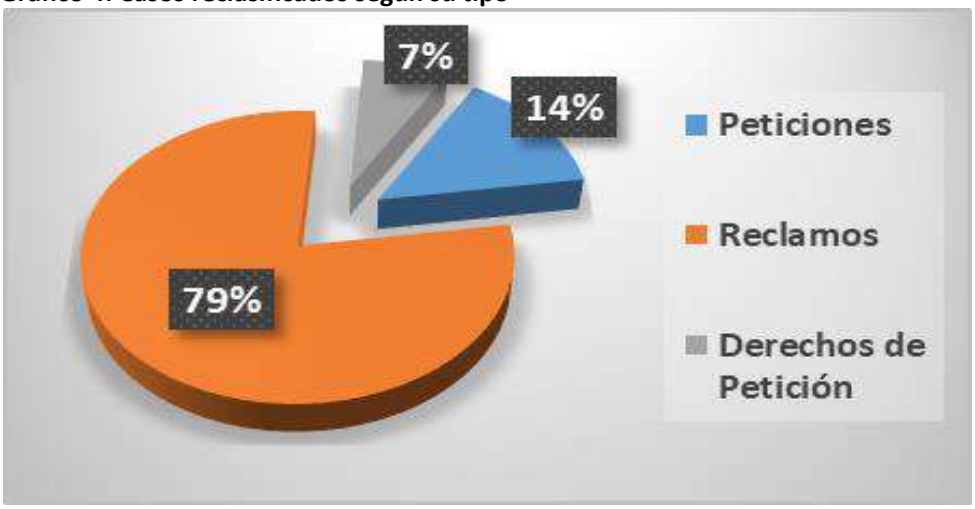
Tabla 13. Casos reclasificados

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
1	84141	Reclamo	Intersemestrales ,omisión registro y control	Admisiones, Registro y Control Académico	21/07/2021	22/07/2021	0	**Si**
2	84971	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2021	3/08/2021	0	**Si**
3	85041	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	3/08/2021	3/08/2021	0	**Si**
4	86371	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2021	18/08/2021	0	**Si**
5	86421	Reclamo	Solicitudes generales	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2021	18/08/2021	0	**Si**
6	86651	Petición	Asignaturas	Facultad Tecnología	18/08/2021	25/08/2021	0	**Si**
7	86691	Reclamo	Modificación de horario sin previo aviso y/o	Admisiones, Registro y Control Académico	19/08/2021	22/08/2021	0	**Si**
8	87191	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	23/08/2021	23/08/2021	0	**Si**

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
9	87381	Petición	Cambio horario	Admisiones, Registro y Control Académico	23/08/2021	24/08/2021	0	**Si**
10	87521	Reclamo	Correo Electrónico	Admisiones, Registro y Control Académico	24/08/2021	25/08/2021	0	**Si**
11	87571	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	24/08/2021	25/08/2021	0	**Si**
12	87581	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	24/08/2021	25/08/2021	0	**Si**
13	88001	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	26/08/2021	30/08/2021	0	**Si**
14	R-03-8584	Derecho de Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	16/09/2021	20/09/2021	0	**Si**

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP (corte a 31/12/2021)

Gráfico 4: Casos reclasificados según su tipo



Fuente: Reporte de quejas y reclamos aplicativo PQRS (corte a 31/12/2021)

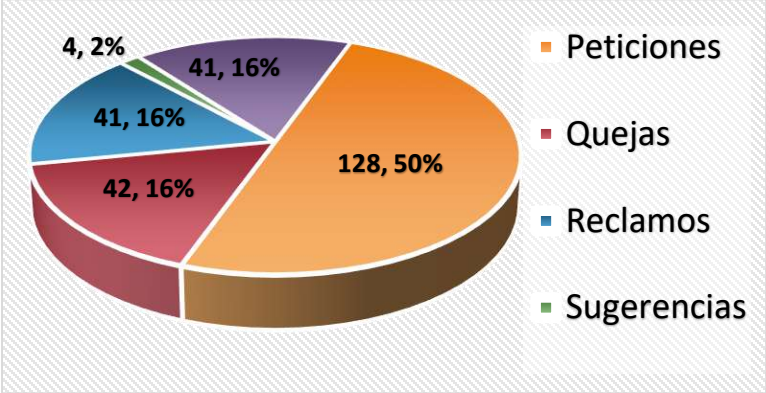
De la tabla 14 podemos apreciar que, de los 14 casos reclasificados, 13 los realizó Admisiones, Registro y Control Académico y 1 la Facultad de Tecnologías.

Es importante mencionar que, aunque la herramienta de reclasificación funciona correctamente en el nuevo sistema PQRS, ésta no siempre es empleada por los responsables de la respuesta. También se evidenció que, Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos reclasificados.

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por el aplicativo PQRS se realizó el traslado de 217 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 167 peticiones, 16 quejas, 30 reclamos y 4 sugerencias, como se observa en el gráfico 5 y en la tabla 12.

Gráfico 5: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Tabla 14. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derecho de petición	Total
Admisiones, Registro y Control Académico	27	0	7	1	6	**41**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8	9	5	0	10	**32**
Facultad Tecnología	13	3	7	0	6	**29**
Facultad Ciencias de la Salud	10	5	1	0	2	**18**
Facultad de Ingenierías	9	3	5	1	0	**18**
Facultad Ciencias de la Educación	9	0	5	0	0	**14**
Facultad Bellas Artes y Humanidades	6	2	1	0	3	**12**
Facultad Ciencias Empresariales	7	2	2	0	0	**11**
Rectoría	5	1	1	0	3	**10**
Vicerrectoría Académica	4	0	1	0	4	**9**
Gestión Financiera	6	1	1	0	0	**8**
Facultad Ciencias Ambientales	7	0	0	0	0	**7**
Facultad Ingeniería Mecánica	4	0	1	0	1	**6**
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	3	2	1	0	0	**6**
Control Interno	0	3	2	0	0	**5**
Gestión de Servicios Institucionales	3	2	0	0	0	**5**
Facultad Ciencias Básicas	0	3	0	1	0	**4**
Secretaría General	2	1	0	0	1	**4**
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	1	0	0	0	3	**4**
Gestión del Talento Humano	1	2	0	0	0	**3**
Univirtual	1	1	0	0	1	**3**
Recursos Informáticos y Educativos	0	1	0	0	1	**2**
Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	0	1	1	0	0	**2**
Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria	1	0	0	0	0	**1**
Planeación	0	0	0	1	0	**1**
Relaciones Internacionales	1	0	0	0	0	**1**
Total	**128**	**42**	**41**	**4**	**41**	**256**

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 14 que las Dependencias que más traslados realizan son Admisiones, Registro y Control Académico, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la Facultad de Tecnologías, la Facultad Ciencias de la Salud y la Facultad de Ingenierías; con 41, 32, 29, 18 y 18 casos respectivamente.

Tabla 15. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

Dependencias Destino	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos de Petición	Total
Gestión Financiera	20	8	12	0	15	**55**
Admisiones, Registro y Control Académico	26	4	6	2	12	**50**
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	20	2	2	0	3	**27**
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	12	3	4	0	2	**21**
Recursos Informáticos y Educativos	17	2	1	0	0	**20**
Facultad Ciencias Básicas	6	2	4	0	0	**12**
Facultad Tecnología	4	1	2	0	2	**9**
Facultad Ciencias de la Salud	1	4	1	1	0	**7**
Facultad Ingenierías	5	1	1	0	0	**7**
Gestión de Servicios Institucionales	1	6	0	0	0	**7**
Facultad Bellas Artes y Humanidades	1	2	0	1	1	**5**
Facultad Ciencias Empresariales	3	0	1	0	1	**5**
Vicerrectoría Académica	4	1	0	0	0	**5**
Facultad Ciencias de la Educación	3	0	1	0	0	**4**
Secretaría General	1	0	1	0	2	**4**
Control Interno Disciplinario	0	3	0	0	0	**3**
Facultad Ciencias Ambientales	1	1	1	0	0	**3**
Instituto de Lenguas Extranjeras	1	0	2	0	0	**3**
Jurídica	1	1	0	0	1	**3**
Facultad Ingeniería Mecánica	1	1	0	0	0	**2**
Gestión del Talento Humano	0	0	1	0	1	**2**
Planeación	0	0	0	0	1	**1**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	1	0	0	**1**
Total	**128**	**42**	**41**	**4**	**41**	**256**

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 15 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: Gestión Financiera, Admisiones, Registro y Control Académico, la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario y Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información; con 55, 50, 27 y 21 casos respectivamente.

5.1.5 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información del segundo semestre de 2021 enviada por Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorando No. 02-131-88, del 02 de febrero de 2022, se realizó en dos archivos, uno del período del 01 de enero al 29 de agosto de 2021, del aplicativo viejo y otro del 30 de agosto al 31 de diciembre de 2021, que corresponde a información del aplicativo nuevo. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS (Ver tablas 16 y 17).

Tabla 16. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos (aplicativo anterior)	Número de casos (aplicativo nuevo)
Peticiones	387	58
Queja	40	86
Reclamo	65	18
Sugerencias	0	140
Total general	**492**	**302**

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se observa que el informe de la Vicerrectoría, del 30 de agosto al 31 de diciembre, está publicado en la página web de la PQRS, dando cumplimiento a lo establecido al Instructivo para la atención de las PQRS, (Ver: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fmedia.utp.edu.co%2Fquejasyreclamos%2FArchivos%2F2021%25203%2520INFORME%2520PQRS%2520desde%252030%2520agosto%2520a%252031%2520diciembre%2520WEB.pdf&clen=1354602&chunk=true).

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2021 y según memorando No. 02-131-88, del 02 de febrero de 2022, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, no se informa sobre traslados de algún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2021 en el sistema PQRS web se interpuso una (1) denuncia por corrupción (ver tabla 18) y se recibieron en la oficina de Control Interno Disciplinario dos (2) denuncias por presuntos hechos de corrupción, según información remitida mediante memorando No. 02-1119-2, del 07 de febrero de 2022; por diferentes temas de la Universidad, los cuales se encuentran registrados en la tabla 19.

Tabla 18. Denuncias de corrupción recibidas por el aplicativo de PQRS

Asunto	Fecha de creación
Denuncia y queja disciplinaria	18/08/2021

Fuente: Aplicativo de PQRS

Tabla 19. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

No.	RADICADO	QUEJA O DENUNCIA	FECHA DE RADICACION	FECHA DE TRAMITE O RESPUESTA	EVIDENCIA DE LA RESPUESTA
1	016-2021	Queja anónima	18 de agosto de 2021	24 de agosto de dos mil veintiuno (2.021).	24 de agosto de dos mil veintiuno (2.021).
2	020-2021	Derecho de Petición	8 de Diciembre de 2021	27 de enero de 2022	1 de febrero se expidió Auto de Indagación preliminar

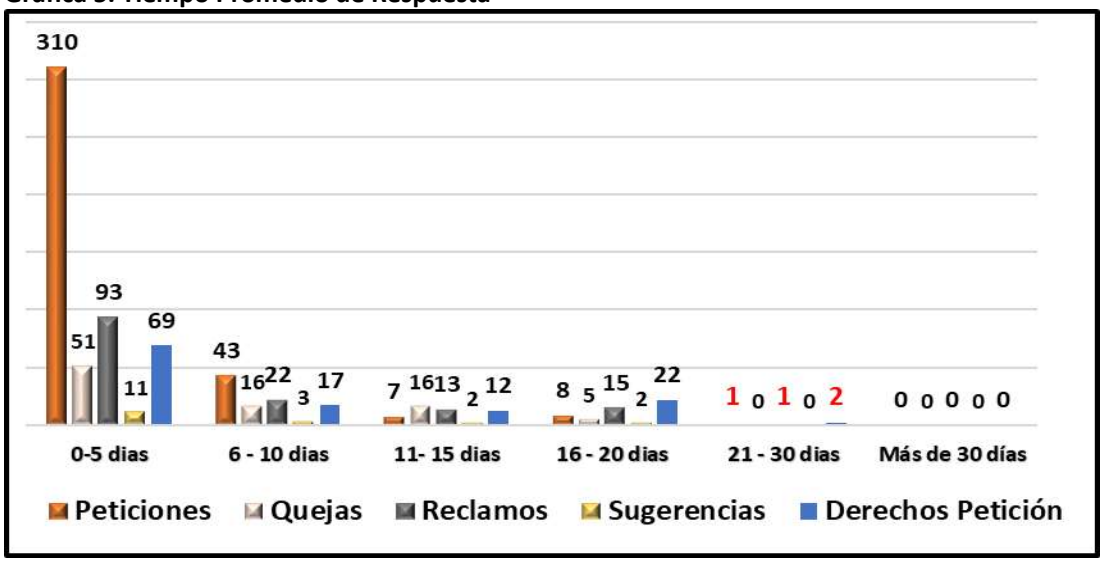
Fuente: Informe de Control Interno Disciplinario.

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

A continuación, se muestra 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 20. Tiempo Promedio de Respuesta

Intervalos dias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos Petición	Total	%
0-5 dias	310	51	93	11	69	**534**	**72.06%**
6 - 10 dias	43	16	22	3	17	**101**	**13.63%**
11- 15 dias	7	16	13	2	12	**50**	**6.75%**
16 - 20 dias	8	5	15	2	22	**52**	**7.02%**
21 - 30 dias	1	0	1	0	2	**4**	**0.54%**
Más de 30 días	0	0	0	0	0	**0**	**0.00%**
Total Casos	**369**	**88**	**144**	**18**	**122**	**741**	**100.00%**
%	**49.80%**	**11.88%**	**19.43%**	**2.43%**		**100.00%**	

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Del total de los casos reportados se le dio respuesta en los primeros cinco días a 534 casos, correspondientes al 72.06%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 101 casos correspondientes al 13.63%, de igual manera a 50 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 6.75% y a 52 casos se les dio respuesta entre 16 y 20 días y hubo cuatro (4) casos que se les dio respuesta entre 21 y 30 dias, de los cuales 3 casos se consideran vencidos; porque excedieron los términos exigidos en el aplicativo y de acuerdo a la solicitud que presentaban. Es importante aclarar que los tiempos de respuesta pasaron de 15 a 20 días hábiles en el sistema PQRS, según lo establece el Decreto 491 en el artículo 14: "TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES" y refiere expresamente a TODAS LAS PETICIONES, y establece un término especial para derechos de petición en interés particular, en interés general, de información o documentos, quejas, reclamos y sugerencias (20 días) y para Derecho de petición de consulta (35 días). 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 que:
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 Segundo semestre de 2021 se presentaron tres casos vencidos (una petición, un reclamo y un derecho de petición en interés particular), es decir, se les dio respuesta por fuera de los términos que establece la ley (máximo 20 días); los responsables de las respuestas que no atendieron las PQRS debidamente, incurrieron en una falta disciplinaria, conforme el artículo 31 de la ley 4337 de 2011: "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el con el régimen disciplinario"; ver tabla 21.

Tabla 21. Casos vencidos

ITEM	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de radicación	Asunto	Dependencia	Fecha de Respuesta	Número Radicado	Dias de Respuesta
55	Petición	14/07/2021	Admisiones	Gestión del Talento Humano	14/08/2021	83701	22
136	Derecho Petición en interés particular	29/10/2021	Revision de aseguradora Sura	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1/12/2021	R-03-9962	21
244	Reclamo	14/12/2021	Devolución de dinero	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3/02/2022	R-03-11958	21

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Con respecto de los casos vencidos desde Control Interno se solicitó a las dependencias responsables, informar sobre la justificación de las razones por las cuales no se dio respuesta oportuna a las PQRS, a las cuales les genero una alerta el sistema PQRS, a lo cual se dieron las explicaciones así:

Caso 1: Petición con radicado 83701 (aplicativo viejo), fecha de radicación 14/07/2021, fecha de respuesta 14/08/2021, días de respuesta 22, dependencia responsable Gestión del Talento Humano.

Solicitud de Control Interno correo electrónico del día viernes 13/08/2021 8:28 a. m y memorando No. 02-1115-461, del 09 de diciembre de 2021.

Respuesta de Gestión de Talento Humano, a través del memorando No. 02-132-2835, del día 14 de diciembre de 2021: *"En atención a su memorando No. 02-1115-461 del 9 de diciembre del presente a? o es importante precisar: Respecto de la petición del 14 de julio, se dio traslado oportunamente a la dependencia encargada, sin embargo, por un error técnico el traslado no se hizo efectivo, al parecer al momento del envío el internet fallo. En este caso particular la petición fue atendida y se brindó la asesoría correspondiente a la peticionaria.*
En cuanto a las acciones sugeridas para prevenir estos inconvenientes se propone:
1. Realizar reunión con el ingeniero Juan Sebastian Zapata, encargado de dar soporte al aplicativo para solicitar mejoras del mismo.
2. Solicitar que la notificación de PQR y alerta de vencimiento se reciban en un correo adicional para tener más control sobre los vencimientos (carin@utp.edu.co)."

Caso 2: Derecho Petición en interés particular con radicado R-03-9962 (aplicativo nuevo), fecha de radicación 29/10/2021, fecha de respuesta 1/12/2021, días de respuesta 21, dependencia responsable Gestión del Talento Humano.

Solicitud de Control Interno, correo electrónico del jueves, 2 de diciembre de 2021 10:26 a. m. y memorando No. 02-1115-461, del 09 de diciembre de 2021,

Respuesta de Gestión de Talento Humano, a través del memorando No. 02-132-2835, del día 14 de diciembre de 2021: "*Respecto del derecho de petición del 29 de octubre, se dio respuesta con un día de retraso, lo anterior, debido a un error de cálculo de los días por parte de la persona encargada de consolidar la información, para éste caso Catalina Marulanda. De otra parte, se estaba a la espera de un certificado de la ARL para completar la información; no obstante, antes de esta respuesta oficial ya se había tenido comunicación telefónicamente con la peticionaria para indicarle cual sería la respuesta y la solución a la inquietud planteada.*
Es importante precisar que la peticionaria en ese momento no tenía afiliación vigente con la institución, por ello al momento de solicitar el certificado la plataforma de la ARL generó un error, el cual dio origen a la PQR.
En cuanto a las acciones sugeridas para prevenir estos inconvenientes se propone:
1. Realizar reunión con el ingeniero Juan Sebastian Zapata, encargado de dar soporte al aplicativo para solicitar mejoras del mismo.
2. Solicitar que la notificación de PQR y alerta de vencimiento se reciban en un correo adicional para tener más control sobre los vencimientos (carin@utp.edu.co).

Caso 3: Reclamo con radicado R-03-11958 (aplicativo nuevo), fecha de radicación 14/12/2021, fecha de respuesta 3/02/2022, días de respuesta 21, dependencia responsable Admisiones, Registro y Control Académico.

Solicitud de Control Interno, correo electrónico del jueves, 01 de febrero de 2022 y el 02 de febrero de 2022

Respuesta de Admisiones, Registro y Control Académico correo electrónico del 11/02/2022:
(11/02/2022) *En respuesta al requerimiento de los reclamos 03-11958 y 03-11959 (Solicitudes iguales), a nombre de Nicole Cuervo Pétrez identificada con documento 1004670563 se presentan las siguientes situaciones:*
Por tratarse de un reclamo "Valor de la matrícula y Beca generación E" y al no ser competencia de la dependencia de Admisiones, Registro y Control Académico; por el aplicativo se intentó dar traslado a la

oficina de Gestión Financiera, pero no fue posible, porque la opción de traslado se encontraba inhabilitada por el tiempo transcurrido.
Como consecuencia de lo anterior, el día 26 de enero del 2022 10:12 am, se solicitó vía correo electrónico a Gestión Financiera dar respuesta al requerimiento. El día 1 de febrero de 2022, Gestión Financiera remite la consulta a Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario (Generación E). El día 2 de febrero a las 6:01 pm se recibió por parte de Gestión Financiera instrucciones sobre la situación planteada por el peticionario. Al día siguiente 3/02/2022 8:18 a. m se dio respuesta de manera oficial a los reclamos inicialmente relacionados.

Además, Control Interno evidenció que, se dio respuesta a 4 casos (1 sugerencia, 1 reclamo y 2 derechos de petición en interés particular), el último día hábil, es decir, en el día 20, por lo que se debe de generar una alerta con respecto a este tema y tener mucho cuidado con los tiempos de respuesta, por parte de los responsables.

OBS 4 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo Se presentaron tres (3) casos vencidos en el tiempo de respuesta así: Caso 1: Petición con radicado 83701 (aplicativo viejo). Caso 2: Derecho Petición en interés particular con radicado R-03-9962 (aplicativo nuevo) Caso 3: Reclamo con radicado R-03-11958 (aplicativo nuevo) (Ver tabla 21) Lo anterior dado que no fue subida la respuesta en el aplicativo y por desconocimiento de los tiempos otorgados para la respuesta, lo que puede generar sanciones frente al incumplimiento de las normas que rigen la materia. - ***Observación subsanada*** -
Riesgo relacionado: Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS Manual del usuario
Prioridad del hallazgo: Alto
Comentarios del auditado: Respuesta de Gestión de Talento Humano, a través del memorando No. 02-132-2835, del día 14 de diciembre de 2021: *"Es importante precisar: Respecto de la petición del 14 de julio, se dio traslado oportunamente a la dependencia encargada, sin embargo, por un error técnico el traslado no se hizo efectivo, al parecer al momento del envío el internet fallo. En este caso particular la petición fue atendida y se brindó la asesoría correspondiente a la peticionaria.* *En cuanto a las acciones sugeridas para prevenir estos inconvenientes se propone:* *1. Realizar reunión con el ingeniero Juan Sebastian Zapata, encargado de dar soporte al aplicativo para solicitar mejoras del mismo.* *2. Solicitar que la notificación de PQR y alerta de vencimiento se reciban en un correo adicional para tener más control sobre los vencimientos (carin@utp.edu.co)."* *"Respecto del derecho de petición del 29 de octubre, se dio respuesta con un día de retraso, lo anterior, debido a un error de cálculo de los días por parte de la persona encargada de consolidar la información, para éste caso Catalina Marulanda. De otra parte, se estaba a la espera de un certificado de la ARL para completar la información; no obstante, antes de esta respuesta oficial ya se había tenido comunicación telefónicamente con la peticionaria para indicarle cual sería la respuesta y la solución a la inquietud planteada.* *Es importante precisar que la peticionaria en ese momento no tenía afiliación vigente con la institución, por ello al momento de solicitar el certificado la plataforma de la ARL generó un error, el cual dio origen a la PQR.* *En cuanto a las acciones sugeridas para prevenir estos inconvenientes se propone:* *1. Realizar reunión con el ingeniero Juan Sebastian Zapata, encargado de dar soporte al aplicativo para solicitar mejoras del mismo.* *2. Solicitar que la notificación de PQR y alerta de vencimiento se reciban en un correo adicional para tener más control sobre los vencimientos (carin@utp.edu.co).* Respuesta de Admisiones, Registro y Control Académico correo electrónico de 11/02/2022.

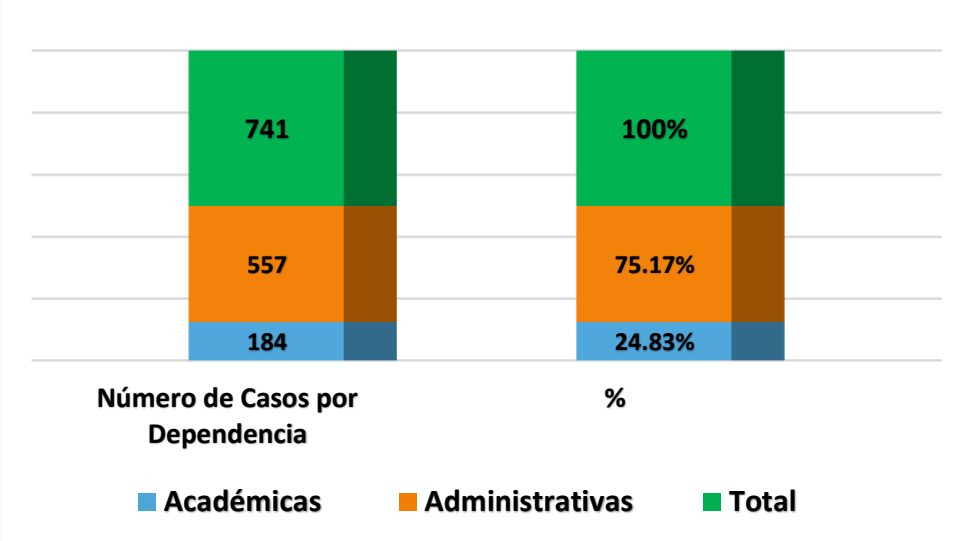
"En respuesta al requerimiento de los reclamos 03-11958 y 03-11959 (Solicitudes iguales), a nombre de Nicole Cuervo Pétrez identificada con documento 1004670563 se presentan las siguientes situaciones:
Por tratarse de un reclamo "Valor de la matrícula y Beca generación E" y al no ser competencia de la dependencia de Admisiones, Registro y Control Académico; por el aplicativo se intentó dar traslado a la oficina de Gestión Financiera, pero no fue posible, porque la opción de traslado se encontraba inhabilitada por el tiempo transcurrido.
Como consecuencia de lo anterior, el día 26 de enero del 2022 10:12 am, se solicitó vía correo electrónico a Gestión Financiera dar respuesta al requerimiento. El día 1 de febrero de 2022, Gestión Financiera remite la consulta a Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario (Generación E). El día 2 de febrero a las 6:01 pm se recibió por parte de Gestión Financiera instrucciones sobre la situación planteada por el peticionario. Al día siguiente 3/02/2022 8:18 a. m se dio respuesta de manera oficial a los reclamos inicialmente relacionados."

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 2021:

Gráficos 6. Dependencias Académicas VS Administrativas



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

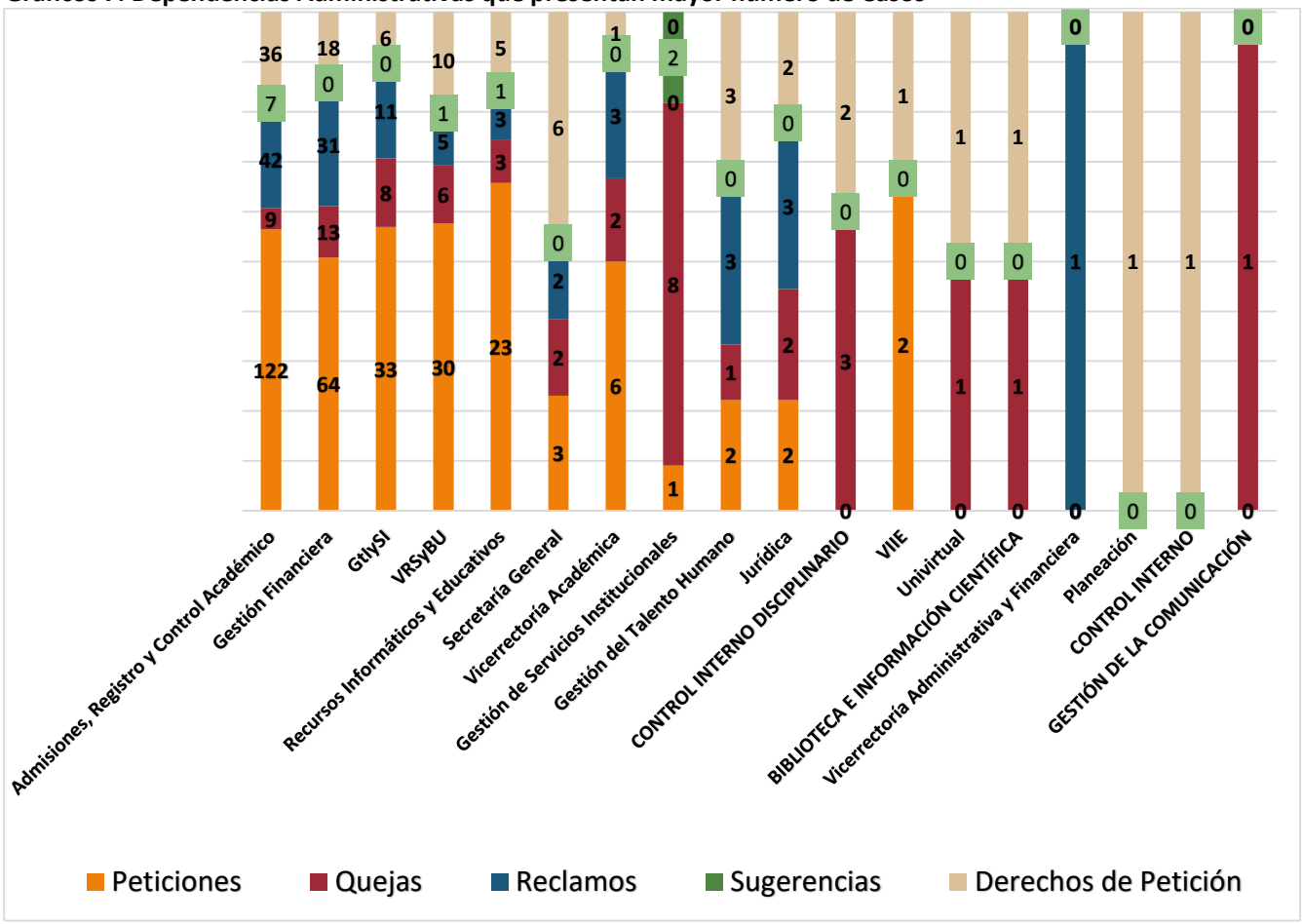
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 75.17% del total de casos.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas corresponden a peticiones (288), luego reclamos (104), posteriormente derechos de petición (94), quejas (60) y por último sugerencias (11).

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 216 casos correspondientes a 122 peticiones, 9 quejas, 42 reclamos, 7 sugerencias Y 36 derechos de petición. Por otra parte, Gestión de la Comunicación, Control Interno, Planeación y la vicerrectoría Administrativa y Financiera 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

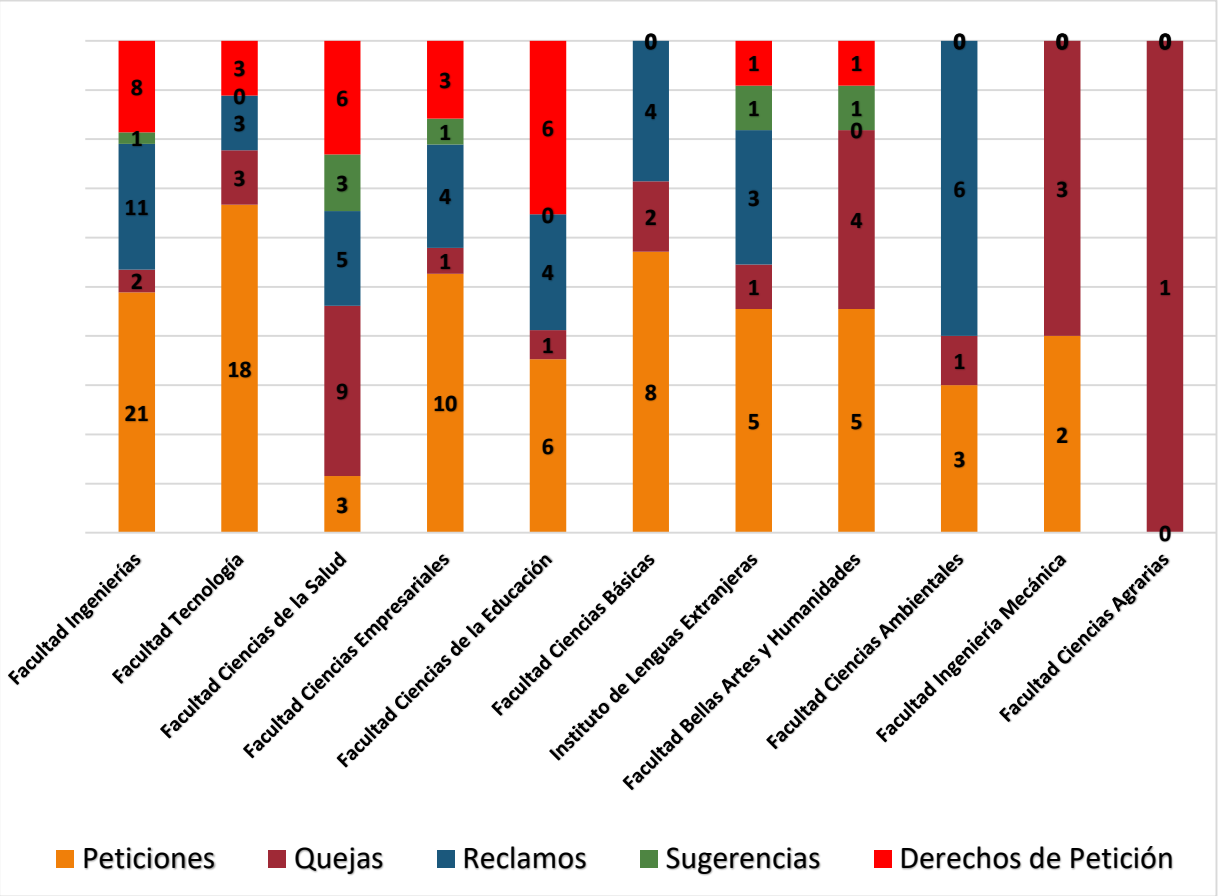
Los asuntos de las Dependencias que presentaron mayor frecuencia fueron:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 216 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula académica, asignaturas, admisiones e inscripciones, entre otros;
- Gestión Financiera con 126 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matricula financiera, pagos, devoluciones, alivios y descuentos.
- Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información con 58 casos, cuyos asuntos corresponden a solicitud de información sobre portal institucional, acceso de docentes a sistemas de información y servicio al usuario.

5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En el gráfico 8 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Peticiones, 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 43 registros, correspondiente a 21 peticiones, 2 quejas, 11 reclamos, 1 sugerencia y 8 derechos de petición; así mismo, se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde a la Facultad de Ciencias Agrarias con una cantidad de 1 caso registrado.

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

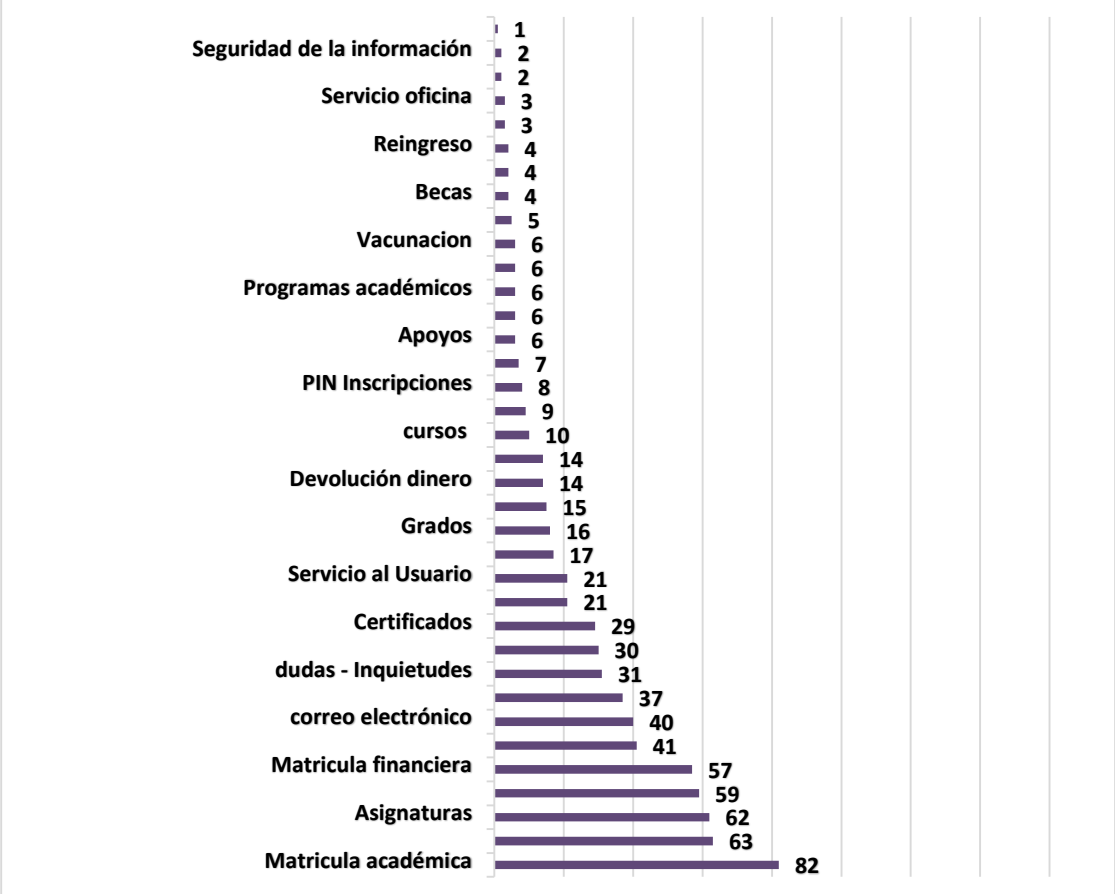
- Facultad de Ingenierías: asuntos relacionados con asignaturas, matricula académica, certificados y anormalidad académica.
- Facultad de Tecnologías: asignaturas, matricula académica y correcciones notas.
- Facultad Ciencias de la Salud: Servicio al usuario, asignaturas y Certificados.
- Facultad de Ciencias Empresariales: asuntos relacionados con asignaturas, reingresos, cursos y habilitaciones.

5.4.4 Casos de PQR por Asunto

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2021, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Matrícula Académica, portal UTP, Asignaturas, Matrícula Financiera, solicitudes y Admisiones e Inscripciones, 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 9 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con las matriculas académicas con 82 casos que son el 11.07% e inconvenientes con el Portal UTP con 63 registros que corresponden al 8.5%.

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 (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), que corresponden a 15 peticiones, 18 quejas,7 reclamos y 1 Derecho de petición. Ver tabla 22.

Tabla 22. Casos relacionados con Funcionarios

ITEM	Número Radicado	PQRS	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
1	83191	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	1/07/2021	19/07/2021
2	83241	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	3/07/2021	6/07/2021

ITEM	Número Radicado	PQRS	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
3	83281	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	5/07/2021	7/07/2021
4	83321	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Ingenierías	6/07/2021	9/07/2021
5	83381	Petición	Funcionario	Jurídica	7/07/2021	14/07/2021
6	83611	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	12/07/2021	13/07/2021
7	83711	Queja	Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Salud	14/07/2021	15/07/2021
8	83821	Petición	Funcionario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	16/07/2021	23/07/2021
9	84031	Queja	Maltrato por parte de un funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	19/07/2021	21/07/2021
10	84061	Queja	Maltrato por parte de un funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	19/07/2021	22/07/2021
11	84111	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2021	22/07/2021
12	84191	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	22/07/2021	22/07/2021
13	85171	Petición	Servicio al usuario	Gestión Financiera	4/08/2021	11/08/2021
14	85261	Queja	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	5/08/2021	6/08/2021
15	85641	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Ambientales	10/08/2021	23/08/2021
16	85751	Reclamo	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	11/08/2021	23/08/2021
17	86031	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	14/08/2021	14/08/2021
18	86141	Petición	Servicio al usuario	Facultad Tecnología	15/08/2021	17/08/2021
19	86631	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	18/08/2021	14/09/2021
20	87181	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	22/08/2021	23/08/2021
21	87411	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	23/08/2021	24/08/2021
22	88011	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	26/08/2021	3/09/2021
23	R-03-7815	Queja	Funcionarios	INGENIERÍA FÍSICA	30/08/2021	6/09/2021
24	R-03-8003	Queja	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3/09/2021	6/09/2021
25	R-03-8613	Queja	Funcionarios	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	16/09/2021	11/10/2021

ITEM	Número Radicado	PQRS	Asunto	Dependencia	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta
26	PQRS-38-2021	Queja	Servicio oficina	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	17/09/2021	5/10/2021
27	R-03-8649	Queja	Servicio oficina	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	17/09/2021	5/10/2021
28	R-03-9384	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	9/10/2021	11/10/2021
29	R-03-9429	Reclamo	Servicio oficina	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	11/10/2021	25/10/2021
30	R-03-9964	Queja	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	29/10/2021	10/11/2021
31	R-03-10095	Queja	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4/11/2021	5/11/2021
32	R-03-10183	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8/11/2021	2/12/2021
33	R-03-10309	Queja	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9/11/2021	19/11/2021
34	R-03-10312	Queja	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9/11/2021	19/11/2021
35	R-03-10801	Reclamo	Funcionarios	JURÍDICA	24/11/2021	16/12/2021
36	R-03-10883	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	25/11/2021	16/12/2021
37	R-03-10979	Reclamo	Funcionarios	511-4-131-06 ILEX UTP	26/11/2021	1/12/2021
38	DP-100-2021	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de Petición Funcionario	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8/12/2021	24/01/2022
39	R-03-11663	Queja	Funcionarios	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	9/12/2021	13/12/2021
40	R-03-11665	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE TECNOLOGÍA	9/12/2021	13/12/2021
41	R-03-12264	Queja	Funcionarios	LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	28/12/2021	18/01/2022

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 22 se puede observar, que 21 de los casos (51.22%) tienen que ver con mal servicio al usuario, 17 (41.46%) casos de quejas en contra de funcionarios (personal docente y administrativo) y 3 (7.32%) casos con mal servicio de oficina.

Con respecto de las Dependencias, se tiene que las administrativas tienen mayor número de casos con 31 registrados, que corresponden al 75.61%, mientras que las académicas tienen 10 casos registrados, que corresponden al 24.39%.

Las dependencias donde se interpusieron mayor número de casos relacionados con funcionarios, servicio al usuario y servicio de oficina fueron:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 8 casos,
- Facultad Ciencias de la Salud 5 casos,
- Control Interno Disciplinario, GTIySI, CRIE con 3 casos cada una.

Respecto al primer semestre se evidencia que los casos que tienen que ver con funcionarios aumentó en 1 caso pasando de 40 a 41; los casos de servicio al ciudadano disminuyeron y los casos de servicio al usuario paso de 30 a 21 casos.

OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario. Se observa en la tabla 22, que en el segundo semestre de 2021 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, 21 casos corresponden a servicio al usuario; lo anterior causado por falta de sensibilización 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 y el Código de Buen Gobierno 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): Ningún comentario

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, salvo por los tres casos identificados, a los cuales ya se les dio respuesta por parte de los responsables.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición por diferentes canales:
  - Página Web de la Universidad.
  - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co y Denuncias al correo electrónico denunciascorrupcion@utp.edu.co
  - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos
  - Respecto a las líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, fue interrumpida por la emergencia sanitaria y atendiendo las medidas relacionadas con el trabajo en casa.
- 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 31 de diciembre de 2021 (ver en link https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe), así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema para la vigencia 2021.
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento a los usuarios de las PQRS interpuestas.
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento a los administradores de las solicitudes interpuestas por el aplicativo, filtrando a través de la fecha de recepción (fecha inicial y fecha final), número de radicado, Dependencia, respuesta, peticionario correo electrónico, PQRS, tipo de usuario y vigencia.
- El sistema PQRS permite verificar semestralmente la parametrización de los días hábiles conforme a las normas que regulen la materia.
- Se registraron nuevas dependencias de la Universidad en el sistema PQRS, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS.
- En la vigencia 2021, 107 usuarios (6.55%) del total de las PQRS interpuestas (1.633), diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRS, al momento de recibir su respuesta; con el objetivo de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en las respuestas de sus solicitudes.

Respecto al cumplimiento de la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, específicamente en lo relacionado con la recepción de PQRS en el aplicativo anterior, se evidencia que, para el segundo semestre de 2021, no se contaba con:

a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
b. Solicitud de información pública reservada.
c. País.
d. Departamento.
e. Información sobre posibles costos asociados a la respuesta.

5.5.2 Avances en el segundo semestre de 2021 respecto a mejoras implementadas, en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del primer semestre de 2021:

Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para el primer semestre de 2021, se tienen las siguientes consideraciones:

Observación 1: Casos duplicados por el aplicativo

Acción de mejora: Desde la Vicerrectoría Administrativa y Financiera no se toma ninguna acción frente a esta observación.

Análisis Control Interno: Con la puesta en funcionamiento, desde el 30/08/2021, del nuevo aplicativo de PQRS y con la elaboración del informe de seguimiento y evaluación de las PQRS interpuestas en el segundo semestre de 2021, se evidenció que se siguen presentando casos duplicados en el nuevo aplicativo (6 casos), por lo cual, mediante correo electrónico del día viernes 18/02/2022 3:25 p. m., enviado al Centro de Recursos Informáticos y Educativos (admweb), donde se solicitó hacer una revisión al aplicativo para determinar en donde se está creando el duplicado del radicado y garantizar que no se vuelva a presentar. El CRIE, a través del admweb nos contesta lo siguiente, mediante correo electrónico del día viernes 18/02/2022 4:06 p. m.; “Ya hemos identificado y solucionado el error por el cual estaban ocurriendo estos casos”.

Además, La Vicerrectoría Administrativa y Financiera, a través de Admweb, nos responde mediante correo electrónico del día lunes 28/02/2022 8:00 a. m., lo siguiente: "De acuerdo a reunión sostenida con Sebastian del CRIE, relaciono 3 ajustes del Aplicativo PQRS:

- PQRS repetitivos (duplicados):

Sebastian realizó el ajuste en el aplicativo como lo indicaron ustedes la semana pasada, esperando que a partir de la fecha no se vuelvan a presentar PQRS repetitivos por problemas de registro en el aplicativo.

Por lo anterior, la medición de efectividad de esta acción de mejora la evaluaremos en el próximo informe de PQRS con corte a 30/06/2022.

Observación 2: Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

Acción de mejora: Socializar por los medios de comunicación establecidos por la Institución sobre el manejo del aplicativo PQRS, donde se recalque que no es necesario manifestar 2 o más PQRS del mismo asunto.

Análisis Control Interno: El proceso de socialización por los medios de comunicación establecidos por la Institución sobre el manejo del aplicativo PQRS, aún no se han realizado y con la elaboración del informe de seguimiento y evaluación de las PQRS interpuestas en el segundo semestre de 2021, se evidenció que se presentaron 53 casos repetidos, 31 casos en aplicativo viejo y 22 casos en el nuevo aplicativo. Es por lo anterior que, la medición de efectividad de esta acción de mejora la evaluaremos en el próximo informe de PQRS con corte a 30/06/2022, con el fin de validar si los ajustes al aplicativo si fueron efectivos.

Observación 3: Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias.

Acción de mejora: Socializar por los medios de comunicación establecidos por la Institución sobre el manejo del aplicativo PQRS, donde se recalque que no es necesario manifestar 2 o más PQRS del mismo asunto.

Análisis Control Interno El proceso de socialización por los medios de comunicación establecidos por la Institución sobre el manejo del aplicativo PQRS, aún no se han realizado y con la elaboración del informe de seguimiento y evaluación de las PQRS interpuestas en el segundo semestre de 2021, se evidenció que se presentaron 11 casos registrados a diferentes dependencias, 3 casos en aplicativo viejo y 8 casos en el nuevo aplicativo. Es por lo anterior que, la medición de efectividad de esta acción de mejora la evaluaremos en el próximo informe de PQRS con corte a 30/06/2022, con el fin de validar si los ajustes al aplicativo si fueron efectivos.

Observación 4: Centralización de información sobre derechos de petición.

Acción de mejora: VAyF: Implementar el nuevo aplicativo de PQRS, donde se incorpora el módulo para atender Derechos de Petición.

CRIE: Aplicativos integrados Derechos de Petición con PQRS, de acuerdo a requisitos solicitados.

Análisis Control Interno: Se implementó el nuevo aplicativo de PQRS, en el cual se registran todos los derechos de petición (de información o documentos, en interés particular, en interés general y de consulta). Se tiene un cumplimiento del 100%, pero la medición de la efectividad hemos encontrado que se están duplicando los derechos de petición (6 casos), los cuales fueron reportados al administrador del aplicativo, quien recurrió a Recursos Informáticos y Educativos y nos respondieron por correo electrónico del día lunes 28/02/2022 8:00 a. m., lo siguiente: "De acuerdo a reunión sostenida con Sebastian del CRIE, relaciono los ajustes del Aplicativo PQRS:

1. Asuntos predeterminados:

- Para quejas, reclamos y sugerencias: ya se coordinó con Sebastian, para que realice el ajuste en el aplicativo y deje solo la lista desplegable de asuntos, sin que los usuarios puedan diligenciar este espacio, solo escoger la opción del listado.
- Para derechos de petición y denuncias por corrupción: la idea es que desde Control Interno se determine si se continua sin lista desplegable y que el usuario deba digitar el asunto.

2. PQRS repetitivos (duplicados):

Sebastian realizó el ajuste en el aplicativo como lo indicaron ustedes la semana pasada, esperando que a partir de la fecha no se vuelvan a presentar PQRS repetitivos por problemas de registro en el aplicativo.

3. Términos de Ley para responder:

El día 30 de abril de 2022 termina la emergencia sanitaria, y si no hay una nueva prórroga, se debe ajustar de nuevo el aplicativo para que se registren para la respuesta 15, 10 o 30 días hábiles según el tipo. Sin embargo, Sebastian revisará el funcionamiento, puesto que, si llega un PQRS el día 30 de abril de 2022, o los que se recibieron antes, deben conservar los 20 días hábiles para dar respuesta. Con el nuevo Decreto

Es por lo anterior que, la medición de efectividad de esta acción de mejora la evaluaremos en el próximo informe de PQRS con corte a 30/06/2022, con el fin de validar si los ajustes al aplicativo si fueron efectivos.

Observación 5: PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.

Acción de mejora: Desde la Vicerrectoría Administrativa y Financiera no se toma ninguna acción frente a esta observación.

Análisis Control Interno: En el segundo semestre de 2021 se presentaron 41 casos que involucran los funcionarios (funcionarios, servicio al usuario y servicio de oficina), con un caso más que el primer semestre de 2021. Se debe de implementar, con carácter urgente, una acción de mejora que involucre el 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. Por lo anterior, esta observación debe de continuar en el plan de acción y solicitar a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, como administrador del aplicativo, implementar acciones de mejora para subsanar dicha observación.

Otros avances

Con la implementación del nuevo aplicativo, se puedo cumplir con los siguientes ítems relacionados con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS:

c. País.
d. Departamento.

5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS

- El sistema opera tanto para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición interpuestos y denuncias de corrupción de usuarios externos, 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.

- 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 reporte que genera el aplicativo PQRS está generando registros dobles de algunos casos interpuestos por la comunidad universitaria.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Casos duplicados por el aplicativo

- Se recomienda hacer una revisión al aplicativo de PQRS en el módulo de generación de reportes.

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 sensibilizar sobre la articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario.
- Se recomienda socializar la herramienta traslado.

OBS 4 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo

- Se recomienda realizar verificaciones periódicas a la parametrización del aplicativo tanto en el cálculo de días hábiles de respuesta como en la generación de alertas a las dependencias responsables.
- Generar estrategias de socialización que permita recordar a los responsables del mismo las obligaciones y deberes con el sistema.

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 5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.
- Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Articulo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICS, relacionados con el Formulario de PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).

7. Limitaciones

Durante el desarrollo de este proceso no se presentaron las siguientes limitaciones, que afectaran en el ejercicio 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
SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO
Profesional Grado 17 Control Interno
Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional Transitorio Control Interno
marzo 25 de 2022