Control Interno

Distribuido a:
Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrectoría Administrativa Y Financiera.

Copias
Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rectoría.
Liliana Ardila – Secretaria General
Oswaldo Agudelo González – Recursos Informáticos Educativos.

Emitido por:
Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe Control Interno

Elaborado por:
- Enio Aguirre Torres – Profesional de Control Interno

Unidad Auditada:
Sistema de PQRS Vigencia Primer Semestre de 2018

Áreas Responsable:
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera.

INFORME
Primer Informe de Verificación al Sistema de PQRS 2018

Informe No. AI-1115-16-2018

Fecha del informe:
Julio de 2018

Contenido del informe

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

1. Resumen ejecutivo

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" en el cual se establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Control Interno emite el resultado de la verificación realizada al Sistema de PQRS de la Universidad en el primer semestre de la vigencia 2018.

FORTALEZAS

Sistema de PQRS operando adecuadamente.

- Procedimientos establecidos para la atención de PQRS.
- Implementación de mejoras al sistema.
- Implementación de la encuesta de satisfacción.
- Respuestas oportunas y acordes a los tiempos estipulados.
- 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.

DEBILIDADES

- Casos repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.
- Información sobre derechos de petición no centralizada.
- Suspensión de términos para procesos que se ejecutan en periodo de vacaciones.
- Dependencias no registradas en el aplicativo como responsables para dar respuesta a los usuarios.
- En el formulario de PQRS existen asuntos repetidos.

Sandra Yamile Calvo Cataño
Jefe Control Interno

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVOS

- 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 2018.

METODOLOGÍA

La metodología empleada se basó en el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción interpuestas por los usuarios, ciudadanos y la comunidad Universitaria, a través de Aplicativo web PQRS, correo electrónico, vía telefónica, forma personal y/o comunicación escrita, obtenidas a través de:

- Solicitudes documentales
  - Informe de PQRS del primer semestre de 2018, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
  - Informe del primer semestre de 2018, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
  - Informe de PQRS del primer semestre de 2018, suministrado por Recursos Informáticos y Educativos, sistema de información PQRS.

- Verificación en el Sistema PQRS

  De las quejas y reclamos interpuestos.

  De los tiempos de respuesta, que estuvieran ajustados a los dados por la Ley.

Nota: en cumplimiento de la Ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) se omiten los nombres de las personas citadas en el informe.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluarán a través de la verificación de las PQRS son los siguientes:

Tabla Riesgos y controles

RIESGOS / CONTROLES	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)	Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	Error en el traslado de las PQRS que llegan por medios diferentes a la Web	Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Resolución de Rectoría No. 1446 de 2010		X	X	X	X	X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción		X	X	X	X	X	
Aplicativo en Web de PQRS	X	X	X	X	X		X
Manual del Usuario	X	X	X	X	X	X	
Verificación o Mantenimiento del aplicativo de PQRS	X			X	X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	X	X	X	X		X	X
Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera							X

Fuente: *Mapa de riesgos proceso Administración Institucional (Vicerrectoría Administrativa y Financiera) y Análisis Oficina de Control Interno

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

4. Criterios analizados

Los criterios empleados en la auditoria se detallan a continuación:

1. 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"
2. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
3. Resolución de Rectoría No. 1446 21 de junio de 2010 "Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones"
4. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

5. Resultados de auditoria

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 Prioridad de las observaciones según el riesgo

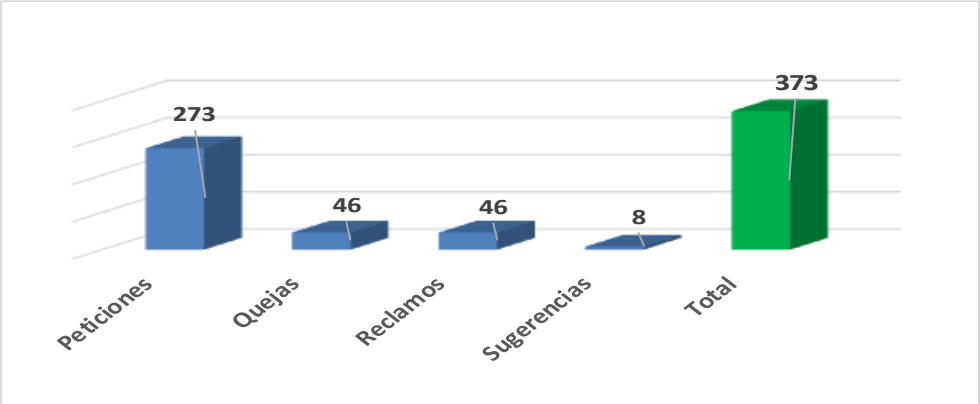
Prioridad		Descripción
Alta		El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas requieren intervenciones o ajustes significativos y deben ser atendidas en el corto plazo
Media		El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas requieren intervenciones o ajustes en el mediano plazo.
Baja		El hallazgo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

Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

1. Estado de los casos

1.1 Total de casos: Se evidencia que la Universidad para el primer semestre de 2018, se recibieron 288 peticiones, 50 quejas, 48 reclamos y 8 sugerencias, para un total de 394 casos registrados.
Al realizar el análisis de los casos, se pudo concluir que del total de casos presentados a través del sistema existen casos repetidos así: 15 peticiones, 4 quejas y 2 reclamos. Por lo cual, el total de casos queda como se describe en la Gráfica 1.

Gráfico1: Clasificación de Casos



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2017, sin tener en cuenta los casos repetidos.

Respecto al primer semestre de 2017, se observa un aumento en las peticiones (249 en 2017 I), disminución en las quejas (51 en 2017 I) y aumento en los reclamos (40 en 2017 I).

Los criterios empleados por Control Interno para determinar si un caso es repetido son los siguientes:

- Se presenta sobre el mismo asunto y 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.

Tabla 1. Casos repetidos de peticiones (15)

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
35101	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	22/01/2018	27/01/2018
35111	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	22/01/2018	27/01/2018
35121	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	22/01/2018	27/01/2018
36271	Petición	Certificados	Gestión del Talento Humano	17/03/2018	21/03/2018
36341	Petición	Certificados	Gestión del Talento Humano	21/03/2018	22/03/2018
36611	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	17/04/2018	18/04/2018
36661	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/04/2018	18/04/2018
36621	Petición	Inscripciones	Facultad Ciencias de la Educación	17/04/2018	18/04/2018
36671	Petición	Inscripciones	Facultad Ciencias de la Educación	18/04/2018	30/04/2018
37261	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Salud	23/05/2018	24/05/2018
37271	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Salud	25/05/2018	28/05/2018
37331	Petición	Fechas para solicitud de reingreso	Admisiones, Registro y Control Académico	28/05/2018	28/05/2018
37341	Petición	Solicitud de reingreso	Admisiones, Registro y Control Académico	28/05/2018	28/05/2018
37351	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	28/05/2018	29/05/2018
37361	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	28/05/2018	30/05/2018
37481	Petición	CARGA PERO NO ME DEJA TERMINAR SOLICITUD DEL	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	31/05/2018	31/05/2018
37501	Petición	CARGA PERO NO ME DEJA TERMINAR SOLICITUD DEL	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	31/05/2018	01/06/2018
37681	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	08/06/2018	08/06/2018
37691	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	08/06/2018	08/06/2018
37841	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	14/06/2018	14/06/2018
37851	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	14/06/2018	15/06/2018

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
37881	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	15/06/2018	18/06/2018
38031	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/06/2018	19/06/2018
38131	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	19/06/2018	19/06/2018
38141	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	19/06/2018	19/06/2018
38071	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Bellas Artes y Humanidades	43269	03/07/2018
38081	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Bellas Artes y Humanidades	43269	03/07/2018
38501	Petición	Correo Electrónico	Recursos Informáticos y Educativos	28/06/2018	12/07/2018
38511	Petición	Correo Electrónico	Recursos Informáticos y Educativos	28/06/2018	12/07/2018

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2018,

Tabla 2. Casos repetidos de quejas (4)

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
35701	Queja	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	07/02/2018	21/02/2018
35711	Queja	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	07/02/2018	21/02/2018
35721	Queja	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	07/02/2018	21/02/2018
35771	Queja	Parqueaderos	Gestión de Servicios Institucionales	08/02/2018	23/02/2018
35781	Queja	Parqueaderos	Gestión de Servicios Institucionales	08/02/2018	23/02/2018
35971	Queja	Cafeterías	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	21/02/2018	27/02/2018
36021	Queja	Cafeterías	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	27/02/2018	27/02/2018

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2018,

Tabla 3. Casos repetidos de reclamos (2)

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
35931	Reclamo	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	19/02/2018	20/02/2018
35941	Reclamo	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	19/02/2018	20/02/2018
37981	Reclamo	Admisiones	Facultad Ciencias de la Salud	18/06/2018	18/06/2018
38001	Reclamo	Admisiones	Facultad Ciencias de la Salud	18/06/2018	05/07/2018

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2018,

OBS 1 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos En las estadísticas del semestre se observan 20 casos que fueron registrados más de una vez por el usuario y que según los criterios empleados por Control Interno se pueden catalogar como repetidos (Ver tabla 1, 2 y 3), lo que conllevaría a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Bajo
Comentarios del auditado: En el informe presentado por Vicerrectoría Administrativa y Financiera no se cuentan los casos repetidos de quejas y reclamos.

De otra parte analizados los reportes en una muestra se puedo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, algunos usuarios interponen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ante la Universidad sobre asuntos ya solicitados y en fechas posteriores a las respuestas (6), por lo cual la queja se podría catalogar como reiterativa sobre el asunto; esta situación podría indicar que en algunas ocasiones el peticionario no tiene en cuenta la respuesta recibida o las respuestas emitidas por la Universidad podrían no ser claras o satisfactorias para el usuario.

Tabla 4. Casos que los usuarios han vuelto a interponer

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
36731	Reclamo	Internet	Recursos Informáticos y Educativos	25/04/2018	25/04/2018
37161	Reclamo	Internet	Recursos Informáticos y Educativos	21/05/2018	22/05/2018
36561	Petición	Pregunta transferencia interna para medicina.	Admisiones, Registro y Control Académico	13/04/2018	13/04/2018
36651	Petición	Pregunta transferencia interna para medicina.	Admisiones, Registro y Control Académico	17/04/2018	18/04/2018

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
38131	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	19/06/2018	19/06/2018
38171	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	20/06/2018	20/06/2018
36921	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	07/05/2018	11/05/2018
36991	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	11/05/2018	11/05/2018
37841	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	14/06/2018	14/06/2018
37851	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	14/06/2018	15/06/2018
34731	Petición	Duda Electivas De Formación Socio-humanística	Facultad Ingeniería Industrial	08/01/2018	11/01/2018
35221	Petición	Duda Electivas De Formación Socio-humanística	Facultad Ingeniería Industrial	24/01/2018	29/01/2018
37261	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Salud	23/05/2018	24/05/2018
37271	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Salud	25/05/2018	28/05/2018

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2018. * Quejas y reclamos que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

OBS 2 – Casos Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reiterativos En las estadísticas del semestre se observan **6** casos (Ver tabla 4), que fueron registrados ante la Universidad sobre asuntos ya solicitados y en fechas posteriores a las respuestas, por lo cual la queja se podría catalogar como reiterativa sobre el asunto; esta situación podría indicar que en algunas ocasiones el peticionario no tiene en cuenta la respuesta recibida o las respuestas emitidas por la Universidad podrían no ser claras o satisfactorias para el usuario, lo que conllevaría a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Bajo
Comentarios del auditado: Ninguno

Revisada el reporte, se identificaron casos en los cuales los usuarios interponen la misma solicitud frente a dos o más dependencias (15).

Tabla 5. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
34971	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/01/2018	27/01/2018
34991	Petición	Matrícula académica	Facultad Ciencias de la Salud	18/01/2018	19/01/2018
36661	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/04/2018	18/04/2018
36671	Petición	Inscripciones	Facultad Ciencias de la Educación	18/04/2018	30/04/2018
35721	Queja	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	07/02/2018	21/02/2018
35731	Queja	Servicio al usuario	Gestión Financiera	07/02/2018	21/02/2018
38571	Queja	Matrícula académica	Gestión Financiera	29/06/2018	04/07/2018
38581	Queja	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	30/06/2018	03/07/2018
34741	Reclamo	Pagos	Facultad Ciencias de la Educación	08/01/2018	11/01/2018
34811	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	12/01/2018	22/01/2018
36791	Queja	Mantenimiento Infraestructura	Facultad Ciencias Básicas	30/04/2018	30/04/2018
36801	Queja	Mantenimiento Infraestructura	Gestión de Servicios Institucionales	30/04/2018	07/05/2018
36271	Petición	Certificados	Gestión del Talento Humano	17/03/2018	21/03/2018
36351	Petición	Certificados	Jurídica	22/03/2018	22/03/2018
38331	Reclamo	Matrícula académica	Gestión Financiera	21/06/2018	22/06/2018
38361	Petición	Matrícula académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	22/06/2018	27/06/2018
34841	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	12/01/2018	26/01/2018
35371	Petición	Reingreso	Facultad Tecnología	28/01/2018	29/01/2018
38111	Reclamo	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	19/06/2018	19/06/2018

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
38241	Petición	Intersemestral	Facultad Ciencias Básicas	20/06/2018	20/06/2018
37891	Petición	Nota de habilitación	Facultad Ingeniería Industrial	16/06/2018	18/06/2018
37901	Petición	Nota de habilitación	Admisiones, Registro y Control Académico	16/06/2018	18/06/2018
38331	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	21/06/2018	22/06/2018
38361	Petición	Matrícula académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	22/06/2018	27/06/2018
37891	Petición	Nota de habilitación	Facultad Ingeniería Industrial	16/06/2018	18/06/2018
37901	Petición	Nota de habilitación	Admisiones, Registro y Control Académico	16/06/2018	18/06/2018
34741	Reclamo	Pagos	Facultad Ciencias de la Educación	08/01/2018	11/01/2018
34811	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	12/01/2018	22/01/2018
36341	Petición	Certificados	Gestión del Talento Humano	21/03/2018	22/03/2018
36351	Petición	Certificados	Jurídica	22/03/2018	22/03/2018

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2018. * Petición que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

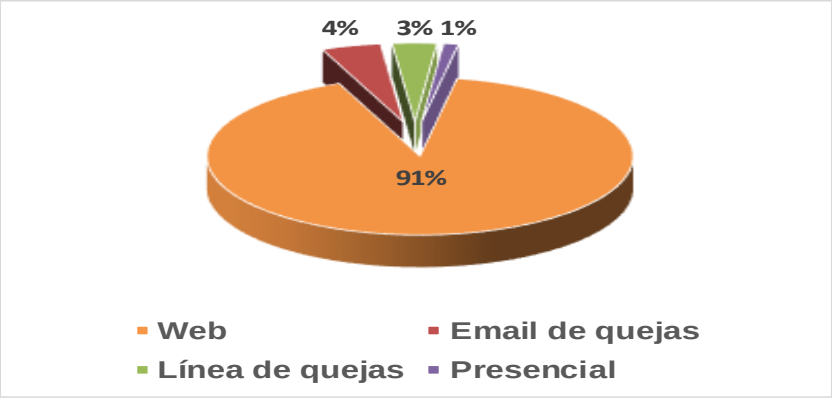
OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetitivos Se evidencia que algunos usuarios interponen sus casos ante dos o tres dependencias diferentes (Ver tabla 5), lo que conllevaría a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS PQRS sin respuesta o tratamiento
Controles relacionados: Resolución de Rectoría No. 1446 de 2010. Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditado: Ninguno

1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS: Se puede afirmar que el medio más empleado para interponer una queja o reclamo es la Web.

Para el caso de peticiones aunque no se tiene el dato consolidado del número recibido por la Universidad, se puede informar que a través del sistema se recepcionaron 287 casos, de los cuales 15 son repetidos. Así mismo, según información suministrada por Gestión de Documento a través del

memorando No. 02-1122-24 del 27 de julio de 2018, se indicó que se recibieron 69 derechos de petición a través de oficios radicados por los usuarios.

Gráfico 2: Casos de Quejas y Reclamos por conducto de llegada.



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

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, este 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.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditado:

1.3 Casos reclasificados en el semestre: se registran 4 casos (3 reclamos y 1 petición) para los cuales los responsables solicitaron reclasificación, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 6).

Tabla 6. Casos reclasificados

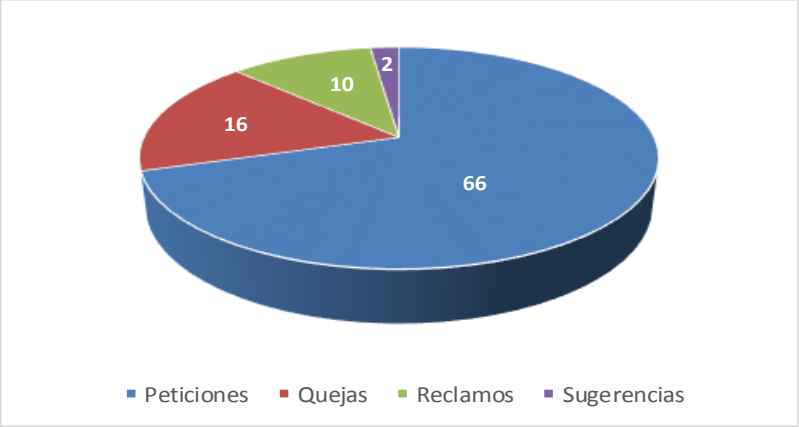
ID	Tipo Original	Reclasificación	Asunto	Dependencia	Fecha de creación
35681	Queja	Reclamo	Créditos	Admisiones, Registro y Control Académico	06/02/2018
36411	Queja	Petición	Programas académicos	Admisiones, Registro y Control Académico	28/03/2018
37461	Queja	Reclamo	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	30/05/2018
38301	Queja	Reclamo	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	21/06/2018

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

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

1.4 Casos trasladados entre dependencias: De acuerdo a la información reportada por aplicativo PQRS se realizó el traslado de 94 casos entre las dependencias de la Universidad.

Gráfico3: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQR, página web UTP

Tabla 7. Dependencias con casos trasladados

Dependencias con traslados	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Admisiones, Registro y Control Académico	20	1	2		**23**
Facultad Bellas Artes y Humanidades	3			1	**4**
Facultad Ciencias Básicas	3	0	0	0	**3**
Facultad Ciencias de la Educación	1				**1**
Facultad Ciencias de la Salud	1	3	1		**5**
Facultad Ingeniería Industrial	3				**3**
Facultad Ingeniería Mecánica	2				**2**
Facultad Ingenierías		1	1		**2**
Facultad Tecnología	1				**1**
Gestión de Servicios Institucionales	5	2	1		**8**
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	2	1	1		**4**
Gestión del Talento Humano				1	**1**
Gestión Financiera	10	2			**12**
Instituto de Lenguas Extranjeras	1				**1**
Jardín Botánico	1				**1**
Planeación	1				**1**
Recursos Informáticos y Educativos	4		4		**8**
Secretaría General	1	1			**2**
Vicerrectoría Académica		1			**1**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3				**3**
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	4	4			**8**
TOTAL	**66**	**16**	**10**	**2**	**94**

Informe CRIE Aplicativo PQR, página web UTP

1.5 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario: Para el primer semestre de la vigencia 2018, se reportó un (1) reclamo por vencimiento de términos, el cual es sistema reportó de manera automática a Control Interno Disciplinario.

Se puede concluir que la funcionalidad del sistema respecto a las alertas automáticas sobre casos vencidos a Control Interno Disciplinario está funcionando correctamente.

1.6 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario: Para el primer semestre de la vigencia 2018 en el sistema web se interpusieron dos denuncias por corrupción, una de las cuales se remitió por competencia a la Procuraduría, según Auto No.04 del 13/06/218 y la otra se encuentra en Indagación Preliminar etapa Probatoria. Así mismo, Control Interno Disciplinario mediante memorando 01-1119-94 informó que no se presentaron casos que hayan llegado por otros medios.

1.7 Informes sobre las Quejas y Reclamos recibidos, es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS. Respecto al informe y el reporte generado a través del sistema se presentan las siguientes diferencias:

- El reporte de quejas y reclamos difiere dado que dos casos (1 queja y 1 reclamo), no se tuvieron en cuenta en el conteo, a pesar de ser el mismo usuario, el mismo asunto y la misma fecha; los cuales debían de reportarse porque iban dirigidos a diferentes dependencias.

Tabla 8. Quejas y Reclamos que difieren del reporte del aplicativo respecto al informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Tipo	Asunto	Dependencia
Queja	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Queja	Servicio al usuario	Gestión Financiera
Reclamo	Habilitación de asignatura	Facultad Ingeniería Industrial
Reclamo	Habilitación de asignatura	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP e Informe Vicerrectoría Administrativa y Financiera

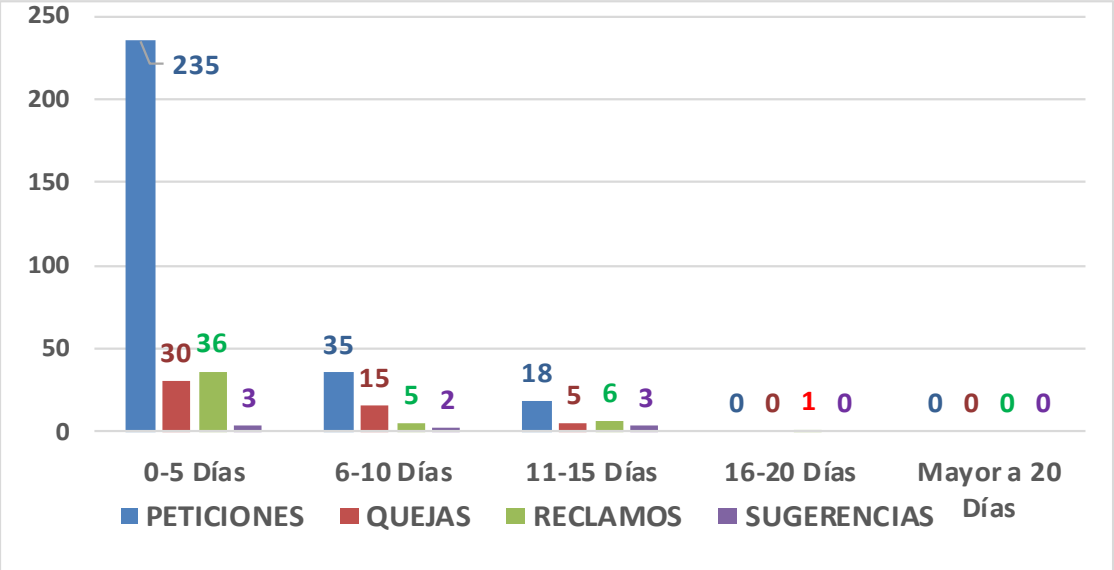
OBS 5 – Informe de PQRS no contempla las Peticiones y Sugerencias No se evidencia en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera las p~~P~~eticiones y s~~S~~ugerencias, lo cual dificulta el seguimiento y trazabilidad de las mismas y la verificación de los tiempos estipulados en el instructivo y conforme a la Ley.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Prioridad del hallazgo: Medio
Comentarios del auditado: Se tiene previsto con el nuevo aplicativo contar con estas estadísticas

2. Tiempos de respuesta de los casos recibidos

2.1 Tiempos promedios de respuesta: De los 394 casos reportados (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), por los diferentes medios, a 304 casos (77.2%), se dieron entre los primeros cinco días; a 57 casos (14.5%) se les dio respuesta entre el sexto y el décimo día, a 32 casos (8.1%) entre el 11 y el 15 día hábil y un caso (0.3%). Se presentó 1 caso (1 reclamo) con un día de vencimiento, lo que representa el 0.3%, este caso también fue alertado por la Oficina de Control Interno para lo pertinente a la respuesta de la dependencia responsable.

Se considera que el sistema de PQRS cumple de manera razonable con el proceso de respuesta a los ciudadanos en los tiempos legalmente establecidos en las normas aplicables y los manuales.

Grafica 4. Tiempo promedio de respuesta



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

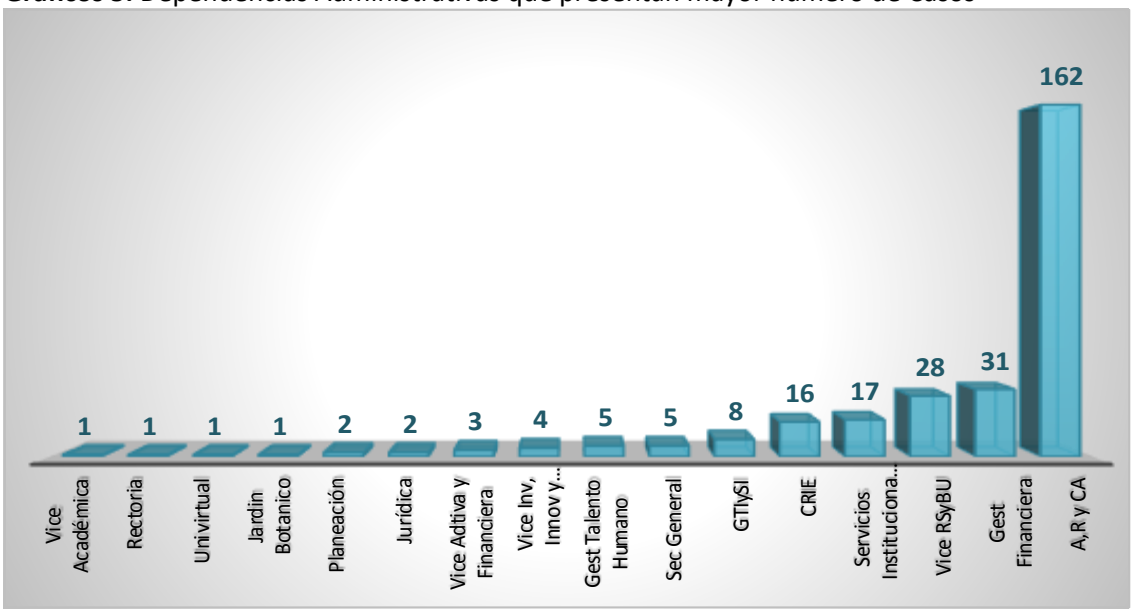
2.2 Casos Vencidos de quejas y reclamos en el semestre: Durante el primer semestre de 2018 se presentó el caso identificado con el ID 35531 (reclamo), al cual se le dio respuesta por fuera de los términos establecidos por la norma interna y por la ley, en el día 16 (1 día después vencido por términos); por tal razón se considera que el sistema cumple con el proceso de respuesta al ciudadano, ya que las dependencias se encargaron de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, peticiones y denuncias de corrupción que los ciudadanos formularon.

OBS 6 – Reclamo vencido Se presentó un (1) reclamo a la cual se le dio respuesta a los 16 días hábiles después de interpuesto.
Riesgo relacionado: PQRS sin respuesta o tratamiento
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditado: Ninguno

3. Quejas y reclamos por dependencias y tema

3.1 Casos por dependencias administrativas: La dependencia administrativa donde llega el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 162 casos (los más representativos son: admisiones, inscripciones, asignaturas, matricula académica, grados, entre otros), Gestión Financiera con 31 casos (matricula financiera, matricula académica, admisiones, devolución de dinero, pagos, entre otros), seguida de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 28 casos (apoyos, servicio al usuario, espacios deportivos, entre otros).

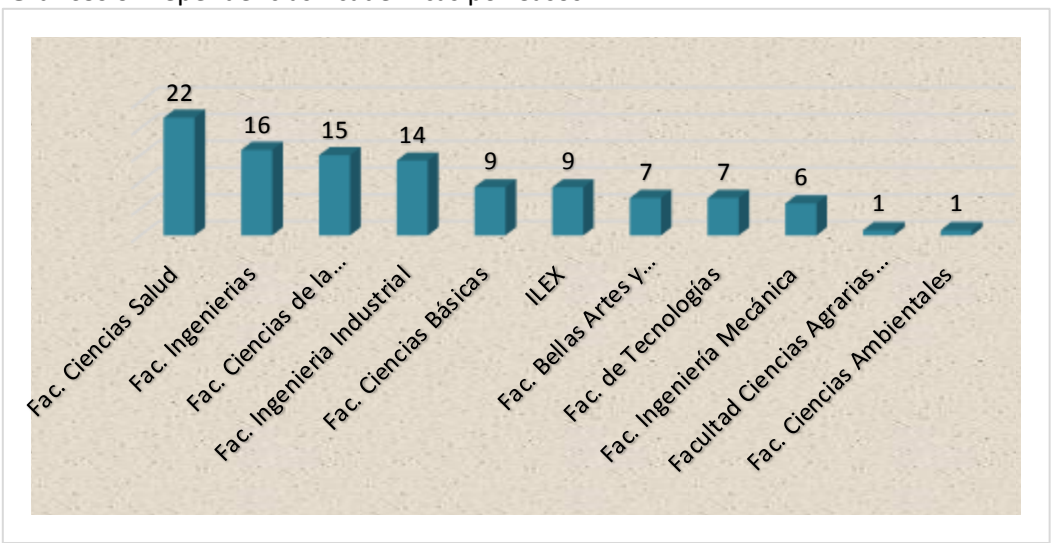
Gráficos 5. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

3.2 Casos por Facultades: La dependencia académica donde llega el mayor número de casos es la Facultad de Ciencias de la Salud 22 casos (asignaturas , anormalidad académica, programas académicos, entre otros), le siguen la Facultad de Ingenierías con 16 casos (asignaturas , anormalidad académica), Facultad de Ciencias de la Educación con 15 casos (asignatura, servicio al usuario, inscripciones), Facultad de Ingeniería Industrial con 14 casos (Asignaturas, anormalidad académica, entre otros), Facultad de Ciencias Básicas con 9 casos (mantenimiento Infraestructura, Intersemestrales) y el ILEX con 9 casos (cursos de inglés, servicio al usuario, matriculas académica y financiera).

Gráficos 6. Dependencias Académicas por Casos

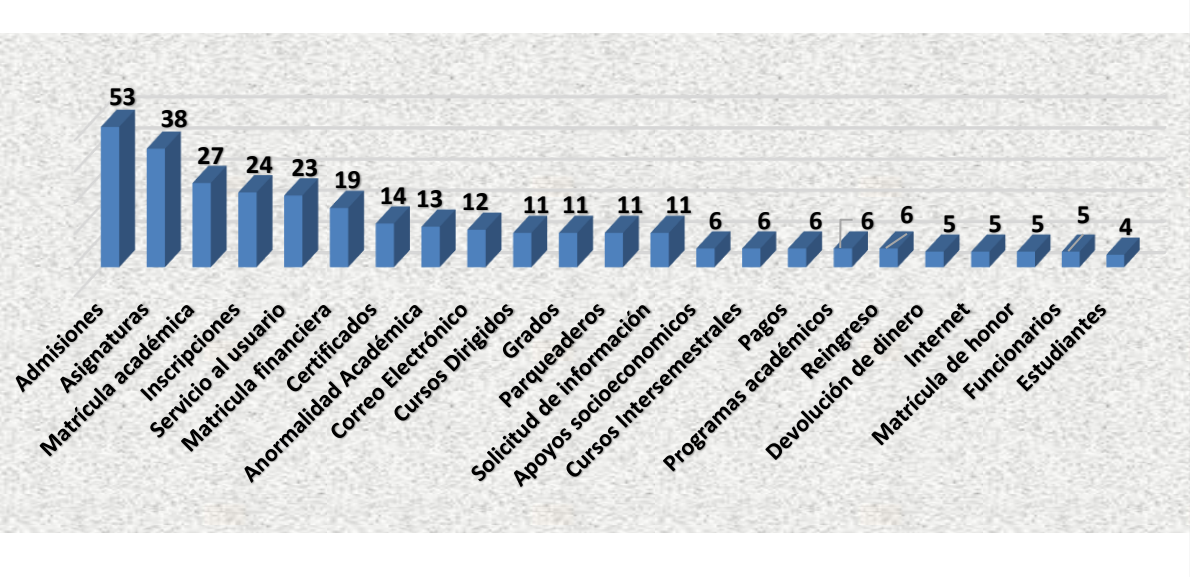


Fuente: Aplicativo de PQR, página web

3.3 Casos por tema: Los más representativos sobre los cuales los usuarios presentan más peticiones, quejas y reclamos son los siguientes:

- Admisiones Estudiantes 53 casos (49 son peticiones, 1 es queja y 3 reclamos)
- Asignaturas 38 casos (24 son peticiones, 7 son quejas y 7 reclamos)
- Matrícula Académica 27casos (24 son peticiones ,2 es queja y 1 reclamos)
- Inscripciones 24 casos (22 son peticiones y 2 reclamos)
- Servicios al Usuario 23 casos (11 son peticiones , 9 son quejas y 3 reclamos)
- Matricula financiera 19 casos (13 son peticiones, 1 son quejas y 5 reclamos)
- Certificados 14 casos (13 son peticiones y 1 queja)
- Anormalidad Académica 13 casos (9 son peticiones, 1 queja, 2 reclamos y 1 sugerencia)
- Correo electrónico 12 casos (10 son peticiones, 1 queja y 1 reclamo)
- Cursos dirigidos 11 casos (9 son peticiones, 1 queja y 1 reclamo)
- Grados 11 casos (10 son peticiones y 1 queja)
- Parqueaderos 11 casos (2 son peticiones y 7 quejas)
- Solicitudes de información 11 casos (10 son peticiones y 1 sugerencia
- Apoyos 6 casos (5 son peticiones y 1 reclamo)
- Certificados 12 casos (2 son reclamos)

Gráfico 7. Temas de casos presentados.



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

3.4 Casos funcionarios: Se observa en el informe del aplicativo PQRS que se presentaron 23 casos (11 peticiones, 9 quejas y 3 reclamos) relacionados con servicio al usuario, 3 casos relacionados con servicios oficina (2 peticiones y 1 sugerencia) y 5 casos sobre funcionarios (2 peticiones y 3 quejas).

Tabla 9. Casos relacionados con Funcionarios

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
36361	Queja	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/03/2018	04/04/2018
36381	Petición	Funcionario	Facultad Ingeniería Mecánica	25/03/2018	13/04/2018
36481	Queja	Funcionarios	Secretaría General	05/04/2018	09/04/2018
37121	Petición	Funcionario	Gestión Financiera	16/05/2018	17/05/2018
35861	Queja	irrespeto por parte de un docente	Facultad Ciencias Básicas	13/02/2018	16/02/2018

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De acuerdo al informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera los siguientes Quejas y reclamos pueden llegar a atribuirse a funcionarios.

Tabla 10. Quejas y/o Reclamos sobre funcionarios reportados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Servicio al usuario	Registro	23-ene-18	27-ene-18
Servicio al usuario	Vice Responsabilidad	28-ene-18	1-feb-18
Servicio al usuario	ILEX	6-feb-18	9-feb-18
Servicio al usuario	Ciencias Básicas	13-feb-18	16-feb-18
Servicio al usuario	Ingenierías	14-feb-18	28-feb-18
Servicio al usuario	Ingenierías	14-feb-18	28-feb-18
Servicio al usuario	Bellas Artes	1-mar-18	13-mar-18
Servicio al usuario	Ciencias Educación	5-mar-18	5-mar-18
Servicio al usuario	Ingenierías	5-mar-18	8-mar-18
Servicio al usuario	Servicios	13-mar-18	16-mar-18
Servicio al usuario	Personal	15-mar-18	15-mar-18
Funcionarios	Vice Responsabilidad	23-mar-18	4-abr-18
Funcionarios	Secretaria General	5-abr-18	9-abr-18
Servicio al usuario	Recursos	10-abr-18	25-abr-18
Servicio al usuario	Recursos	13-abr-18	24-abr-18
Servicio al usuario	Ciencias Básicas	24-abr-18	25-abr-18
Servicio al usuario	Recursos	25-abr-18	25-abr-18
Servicio al usuario	ILEX	29-abr-18	15-may-18
Servicio al usuario	Servicios	30-abr-18	7-may-18
Servicio al usuario	Vice Académica	4-may-18	8-may-18
Servicio al usuario	Recursos	10-may-18	15-may-18
Servicio al usuario	Recursos	21-may-18	22-may-18
Servicio al usuario	Vice Responsabilidad	23-may-18	28-may-18
Servicio al usuario	ILEX	1-jun-18	19-jun-18

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

4. Estado y Proyección General del Sistema

4.1 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 el reclamo identificado con el ID 35531.
- 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 denunciascorrupcion@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, así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema.
- 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.

4.2 Avances en el primer semestre: Revisado el sistema se evidenciaron siguientes mejoras incorporadas para el primer semestre:

- Incorporar el asunto "Funcionarios" en los formularios de creación de PQRS.
- Incluir el identificador de las PQRS en el histórico de dependencias.
- Aumentar el valor de números de registros a listar por paginación en el histórico de dependencias.

4.3 Proyección del sistema PQRS para 2018: Las proyecciones de los cambios solicitados para el Sistema de PQRS y denuncias por corrupción se realizarán en la vigencia 2018, de acuerdo a la planeación que disponga Recursos Informáticos y Educativos.

Los cambios que se proyectan son los siguientes:

- Integrar el nuevo enlace de Derechos de Petición en la página PQRS.

4.4 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).
- Se observa que los usuarios interponen varias veces la misma petición, queja o reclamo, lo cual puede indicar que las respuestas dadas por los responsables no son claras o no satisfacen la necesidad del usuario.
- No todas las dependencias de la Universidad se encuentran registradas en el sistema PQRS, lo que genera demoras al momento de dar respuesta.
- La encuesta de satisfacción al usuario tiene una pregunta que se debe de reformular de la siguiente forma: teniendo en cuenta que la Universidad tiene 15 días para dar respuesta a las PQRS, ¿Fue oportuna y en el tiempo que necesitaba la respuesta a la PQRS que usted presentó?
- El informe para el usuario de Control Interno no se puede descargar en formato Excel, el informe no identifica el tipo de usuario.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos interpuestas varias veces (igual asunto, responsable, dependencia y fecha)

- 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 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos reiterativos (a la misma dependencia, pero en diferente fecha, por insatisfacción de la respuesta del responsable)

- Se recomienda generar espacios de capacitación para que los responsables de dar respuesta en el sistema conozcan la importancia de brindar la información de manera oportuna y clara al usuario.
- Se recomienda sensibilizar a los responsables de dar respuesta en el sistema sobre las funcionalidades de traslado y reclasificación.

OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetitivos (igual asunto, igual fecha, pero a dependencias diferentes)

- 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 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 – Informe de PQRS que no contempla las Peticiones y Sugerencias

- Incluir en el informe de PQRS la información correspondiente a las peticiones y sugerencias presentadas.

OBS 6 – Reclamo vencido

- Generar estrategias de socialización que permita recordar a los responsables del mismo las obligaciones y deberes con el sistema.

Recomendación general

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 4.4 Limitaciones del sistema PQRS y las recomendaciones que sobre las observaciones se registran en este informe.

Nota: en cumplimiento de la Ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) se omiten los nombres de las personas citadas en el informe.

7. Plan de Mejora

Esperamos, en consecuencia con el presente Informe de evaluación, se implementen las acciones de mejoramiento necesarias para que la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (peticiones) en la Universidad sea un ejercicio sistemático, que conlleve al fortalecimiento de la cultura del autocontrol y la prevención y a la verificación del avance de los estándares que las entidades públicas deben cumplir sobre los contenidos del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

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 auditoría y en él se deberá acordar los seguimientos acerca de las acciones implementadas que permitirán evidenciar la mejora en los puntos auditados y que presentaron debilidades.

Es así, que el Plan de Mejoramiento presentado por el auditado 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:
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Responsable del Seguimiento de Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:
Oficina de Control Interno

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO
Jefe de Control Interno
Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional de Control Interno
Julio de 2018