

Control Interno

Distribuido a:

Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrectoría
Administrativa Y Financiera.
Liliana Ardila – Secretaria General

Copias

Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rectoría.
Oswaldo Agudelo González – Recursos
Informáticos Educativos.

Emitido por:

Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe Control
Interno

Elaborado por:

- ▶ Diego Salazar G. – Profesional PS Control
Interno

Unidad Auditada:

Sistema de PQRS Vigencia 2017

Áreas Responsable:

Vicerrectoría Administrativa Y Financiera.

INFORME

2do. Informe de Verificación al Sistema
de PQRS 2017

Informe No. AI1115-07-2018

Fecha del informe:

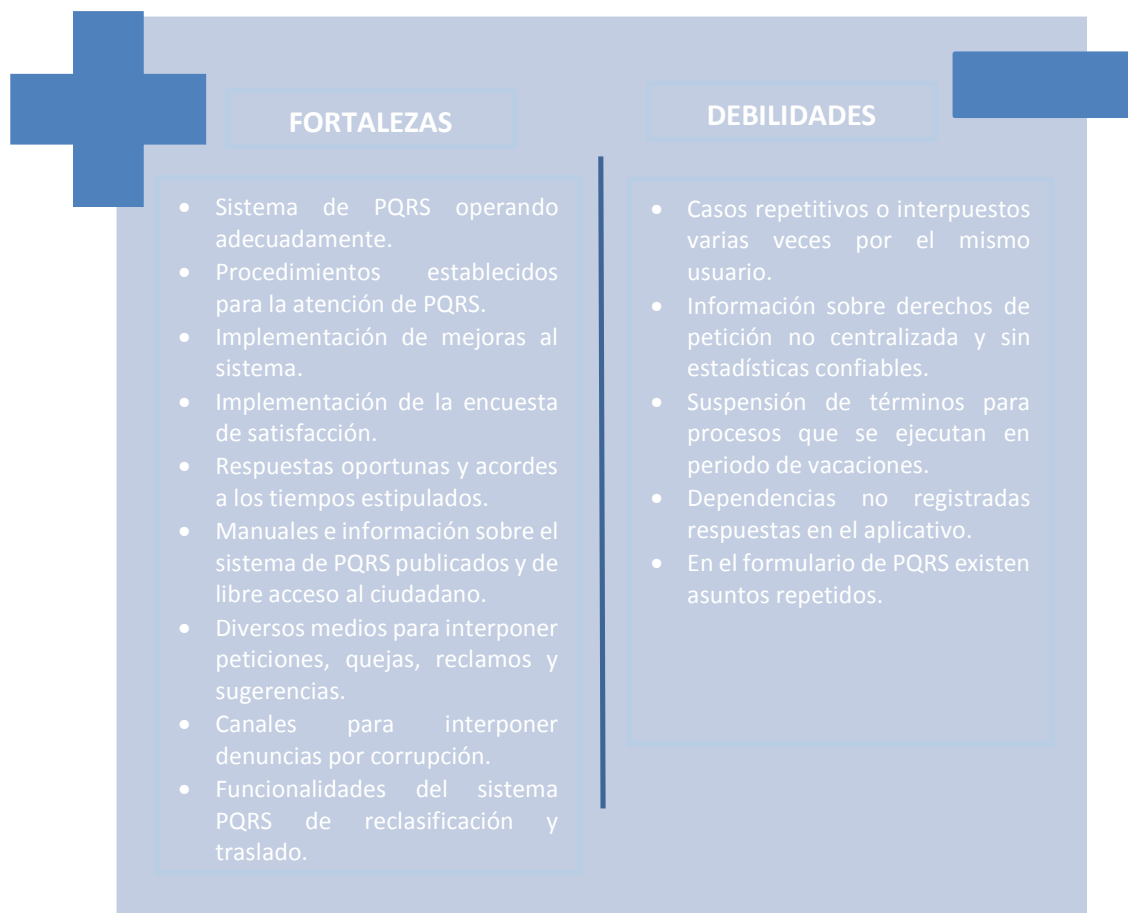
13 de marzo de 2018

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 segundo semestre de la vigencia 2017.



Sandra Yamile Calvo Cataño
Jefe Control Interno

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVOS

- Rendir informe semestral de las PQR, producto de la verificación realizada al sistema de PQR 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 2017.

METODOLOGÍA

En el presente informe 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 segundo semestre de 2017, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - Informe del segundo semestre de 2017, de Control Interno Disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
 - Informe de PQRS del segundo semestre de 2017, suministrado por el Recursos Informáticos y Educativos.
- 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.

3. Riesgos y controles

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

Tabla 1. 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 Q&R							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 Auditoría.

4. Criterios analizados

Los criterios empleados en la auditoria se detallan a continuación:

1. Informes presentados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera sobre quejas y reclamos.
2. Informe de Control Interno Disciplinario sobre denuncias por corrupción.
3. 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”
4. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. 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”
6. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 2 de 2016-04-08 código 131-MU-01.

5. Resultados de auditoría

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.

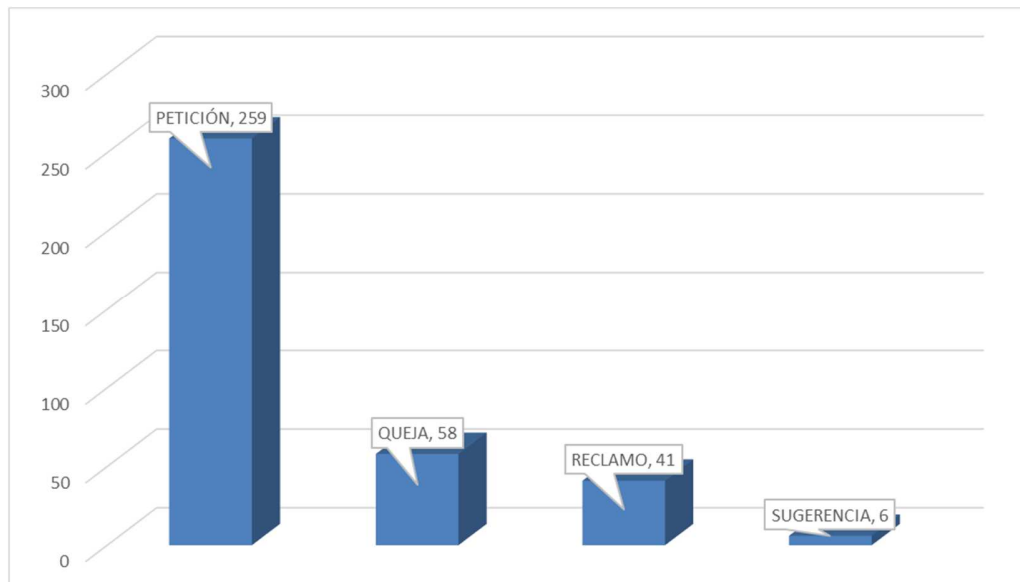
Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

1. Estado de los casos

1.1 Total de casos: Se evidencia que la Universidad para el segundo semestre de 2017, se recibieron 264 peticiones, 61 quejas, 45 reclamos y 6 sugerencias.

Al realizar el análisis de los casos, se pudo concluir que del total de casos presentados a través del sistema existen casos repetidos así: 5 peticiones, 3 reclamos y 2 quejas. 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 contar los casos repetidos.

Respecto al II semestre de 2016, se observa disminución en peticiones (261 en 2016), aumento en las quejas (37 en 2016) y reclamos (28 en 2016).

Con respecto al I semestre de 2017, se observa aumento de peticiones (249 en I 2017), aumento en las quejas (51 en I 2017) y reclamos (40 en I 2017).

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

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Petición	Apoyos	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	19/07/2017	19/07/2017
Petición	Apoyos	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	19/07/2017	19/07/2017
Petición	Grados	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	01/08/2017	02/08/2017
Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	01/08/2017	01/08/2017
Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	05/09/2017	05/09/2017
Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	05/09/2017	05/09/2017
Petición	taller de símbolos institucionales	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	21/09/2017	25/09/2017
Petición	taller de símbolos institucionales	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	21/09/2017	25/09/2017
Petición	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	18/12/2017	20/12/2017
Petición	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	18/12/2017	20/12/2017

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2017,

Tabla 2. Casos repetidos de quejas

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	05/09/2017	13/09/2017
Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	05/09/2017	13/09/2017

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	05/09/2017	13/09/2017

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2017,

Tabla 3. Casos repetidos de reclamos

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Reclamo	Préstamo libros	Biblioteca e Información Científica	01/12/2017	04/12/2017
Reclamo	Préstamo libros	Biblioteca e Información Científica	01/12/2017	04/12/2017
Reclamo	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2017	20/12/2017
Reclamo	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2017	20/12/2017
Reclamo	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	19/07/2017	24/07/2017
Reclamo	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	20/07/2017	24/07/2017

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2017,

OBS 1 – Peticiones, quejas y reclamos repetidos
En las estadísticas del semestre se observan 11 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)
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera Q&R
Prioridad del hallazgo: Bajo
Comentarios del auditado: Ninguna

De otra parte analizados los reportes en una muestra se puede evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, algunos usuarios interponen peticiones, quejas y reclamos ante la Universidad sobre asuntos ya solicitados y en fechas posteriores a las respuestas, por lo cual el caso se podría catalogar como reiterativo sobre el asunto; esta situación podría indicar que en algunas ocasiones el peticionario no tiene en cuenta la respuesta recibida, 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

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Petición	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	13/07/2017	13/07/2017
Petición	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	15/12/2017	20/12/2017
Petición	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2017	19/07/2017
Petición	Promedio	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2017	21/07/2017

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Petición	Revisión Formula de promedio de toda la carre	Admisiones, Registro y Control Académico	16/08/2017	18/08/2017
Petición	verificacion promedio academico	Admisiones, Registro y Control Académico	18/08/2017	18/08/2017
Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	02/09/2017	04/09/2017
Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	10/11/2017	14/11/2017
Petición	Prácticas Empresariales	Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	08/10/2017	09/10/2017
Petición	Prácticas Empresariales	Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	15/11/2017	15/11/2017
Petición	Asignaturas	Facultad Ingeniería Mecánica	11/10/2017	12/10/2017
Petición	Asignaturas	Facultad Ingeniería Mecánica	12/10/2017	19/10/2017
Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	21/11/2017	22/11/2017
Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	22/11/2017	22/11/2017
Reclamo	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias Básicas	25/11/2017	06/12/2017
Reclamo	Anormalidad Académica	Facultad Ciencias Básicas	07/12/2017	23/01/2018
Queja	Pagos	Facultad Ciencias Básicas	20/12/2017	17/01/2018
Queja	Pagos	Gestión del Talento Humano	20/12/2017	24/01/2018
Reclamo	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	20/12/2017	21/12/2017
Queja*	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/09/2017	18/09/2017
Reclamo*	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2017	19/07/2017

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2017. * Quejas y reclamos que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

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

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

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Petición*	Matrícula de honor	Facultad Ciencias de la Educación	13/07/2017	13/07/2017

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Petición	Matrícula académica	Facultad Ingeniería Industrial	28/07/2017	31/07/2017
Petición	Matrícula académica	Vicerrectoría Académica	28/07/2017	28/07/2017
Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	31/07/2017	1/08/2017
Petición	Matrícula académica	Facultad Ingeniería Mecánica	31/07/2017	31/07/2017
Petición	Admisiones	Facultad Ingeniería Mecánica	11/11/2017	14/11/2017
Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	11/11/2017	14/11/2017
Petición	Admisiones	Facultad Tecnología	11/11/2017	17/11/2017
Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico		
Reclamo	Portal	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información		

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2017. * Petición que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

OBS 2 – Casos reiterativos o repetitivos Se evidencia que algunos usuarios interponen sus peticiones, quejas y reclamos varias veces luego de las respuestas, o que registran sus casos ante dos o tres dependencias diferentes (Ver tabla 4 y tabla 5)
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: Ninguna

1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS: Se puede afirmar que en el sistema de PQRS, el medio más empleado para interponer una queja, reclamo o sugerencia es la Web. Para el caso de peticiones aunque no se tiene el dato consolidado del número recibido por la Universidad se puede decir que a través del sistema se recibieron 258 y según información suministrada por Gestión de Documento se recibieron 206 derechos de petición a través de oficios radicados en dicha dependencia.

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



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa y Financiera

OBS 3 – 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 no se encuentra 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: e-mail 15/03/2018 Vicerrectoría Administrativa y Financiera: No aplica, puesto que este tema no es manejado directamente en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Es importante aclarar que el aplicativo de derechos de petición está siendo liderado por la Secretaría General.

1.3 Casos reclasificados en el semestre: se registran 6 casos (4 quejas y 2 reclamos) para los cuales los responsables solicitaron reclasificación, dado que estos no correspondían al tipo de PQR que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 6).

Tabla 6. Casos reclasificados

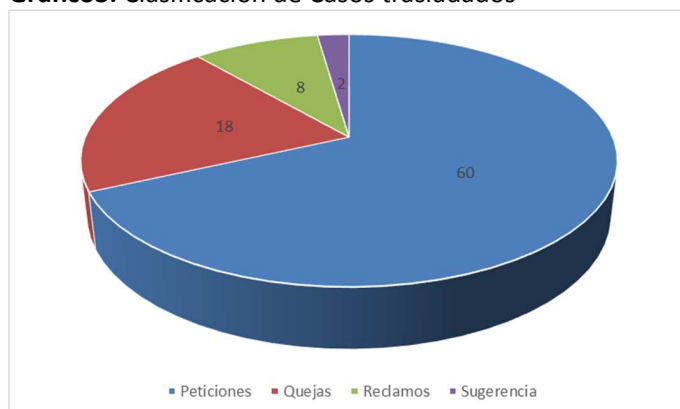
Tipo Original	Reclasificación	Asunto	Dependencia	Fecha de creación
Queja	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	14/07/2017
Queja	Reclamo	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2017
Queja	Reclamo	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2017
Reclamo	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	29/08/2017
Queja	Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	15/12/2017
Reclamo	Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	20/12/2017

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 88 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	6	1	1		8
Facultad Bellas Artes y Humanidades	1			1	2
Facultad Ciencias Ambientales	1	1			2
Facultad Ciencias de la Educación	4	1			5
Facultad Ciencias de la Salud	1	1		1	3
Facultad Ingeniería Industrial	5				5
Facultad Ingenierías	8	1	1		10
Facultad Tecnología	4		1		5
Gestión de Servicios Institucionales	2	1			3
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	6				6
Gestión del Talento Humano		2			2
Gestión Financiera			1		1
Rectoría	3	2			5
Recursos Informáticos y Educativos	3				3
Secretaría General	4				4
Univirtual	1				1
Vicerrectoría Académica	5	2	2		9
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	6	2		9
Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	2				2
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	3				3
Total general	60	18	8	2	88

Informe CRIE Aplicativo PQR, página web UTP

1.5 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario: Para el segundo semestre de la vigencia 2017 no se reportaron casos de quejas o reclamos por vencimiento de términos o que por la gravedad de la situación ameritaran el traslado a esta dependencia.

El sistema automáticamente da alertas sobre casos vencidos a Control Interno Disciplinario.

1.6 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario: en el sistema web no se interpusieron denuncias por corrupción. Así mismo, Control Interno Disciplinario mediante memorando 01-1116-14 informó que no se presentaron casos que hayan llegado por otros medios.

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

- Algunas fechas de creación de las quejas y reclamo registradas en el sistema difieren de las fechas registradas en el informe, lo cual se debe a que las quejas y reclamos recibidas por medios diferentes a la Web son ingresadas por el administrador del sistema posteriormente a lo recibido, lo anterior debido a que no existe una opción en el aplicativo para diligenciar la fecha de recibida la PQRS, si no únicamente la fecha de creación de la misma.
- Una queja se registra en el segundo semestre en el reporte del sistema, pero esta fue reportada en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera correspondiente al primer semestre, debido a lo descrito anteriormente, puesto que se recibió el 30 de junio de 2017 y se registró en el aplicativo el 4 de julio de 2017.
- Un reclamo se registra en el segundo semestre en el reporte del sistema, pero fue reportado en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera correspondiente al primer semestre, puesto que se recibió el 30 de junio de 2017 y se registró en el aplicativo el 4 de julio de 2017.
- El reporte de reclamos difiere dada las diferencias en los criterios aplicados para establecer los casos repetidos.
- Algunos reclamos son clasificados como quejas en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera o viceversa.

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

Asunto	Dependencia	Observación
Matricula financiera	Gestión Financiera	Fue reportado en el primer semestre de 2017
Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	Se clasifica como queja en el informe de la Vicerrectoría
Anormalidad Académica	Facultad Bellas Artes y Humanidades	Se clasifica como queja en el informe de la Vicerrectoría
Certificados	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	Se clasifica como queja en el informe de la Vicerrectoría
DERECHO DE PETICIÓN: Devolución de dinero	Facultad Ingeniería Industrial	Se clasifica como queja en el informe de la Vicerrectoría
Matricula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	Fue un reclamo reclasificado - paso a petición

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

Tabla 9. Quejas que difieren del reporte del aplicativo respecto al informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Asunto	Dependencia	Observación
DEMORA EN EL PAGO DEL SALARIO, VUELVE Y SE RE	Gestión del Talento Humano	Reportada primer semestre
Pagos	Facultad Ciencias Básicas	No registrada - se considera repetida por la Vicerrectoría
Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	Se clasifica como Reclamo en el reporte del sistema
Certificado	Admisiones, Registro y Control Académico	Se clasifica como Reclamo en el reporte del sistema
Servicio al usuario	Facultad Ingeniería Industrial	Se clasifica como Reclamo en el reporte del sistema

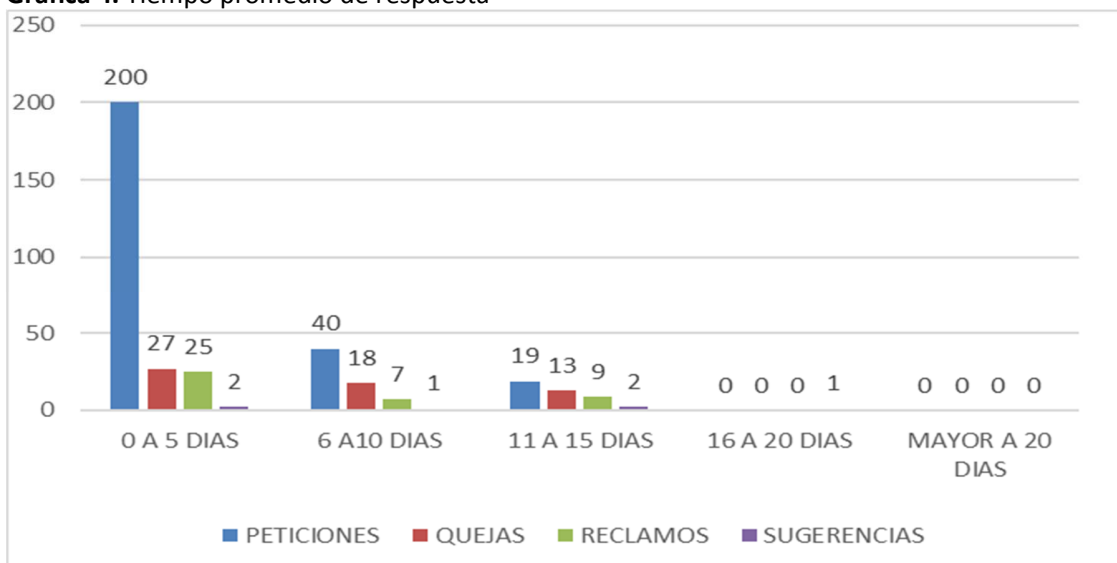
Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP e Informe Vicerrectoría Administrativa y Financiera

2. Tiempos de respuesta de los casos recibidos

2.1 Tiempos promedio de respuesta: De los 364 casos reportados (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), por los diferentes medios, 254 (69.8%), se dieron entre los primeros cinco días; sesenta y seis casos (18.1%) se les dio respuesta entre el sexto y el décimo día, y cuarenta y 3 casos (11.8%) entre el 11 y el 15 día hábil. Se presentó 1 caso por encima de los 15 días, lo que representa el 0.3%.


Dado que para las peticiones, quejas y reclamos no se presentaron casos que superaran el tiempo de respuesta, 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

Es importante anotar que se presentaron peticiones, quejas y reclamos que fueron interpuestos durante el periodo de vacaciones colectivas, razón por la cual a estas se les aplicó la suspensión de términos hasta el 11 de enero de 2018, fecha en la cual se dio reinicio a las labores en la Institución.

OBS 4 – Respuesta a casos durante suspensión de términos
Durante el periodo de suspensión de términos por el receso dado de vacaciones se presentaron 17 casos de peticiones (10), quejas (2) y reclamos (5) sobre asuntos relacionados con matrículas académicas, matrícula financiera, inscripciones y admisiones, las cuales se les dio respuesta luego de la suspensión términos, sin embargo, estos procesos se llevan a cabo durante el periodo vacacional, por lo que algún usuario podría ver vulnerados sus derechos por la no respuesta oportuna sobre estos asuntos.
Riesgo relacionado: PQRS sin respuesta o tratamiento
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo 
Comentarios del auditado: e-mail 15/03/2018 Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Se debe revisar este tema para saber que tratamiento se le debe seguir dando a la suspensión de términos en recesos de actividades de la Universidad

2.2 Casos Vencidos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el semestre: Durante el segundo semestre de 2017 no se presentaron casos vencidos por términos, lo que demuestra que la Universidad da cumplimiento a los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales se ajustan a la normatividad vigente.

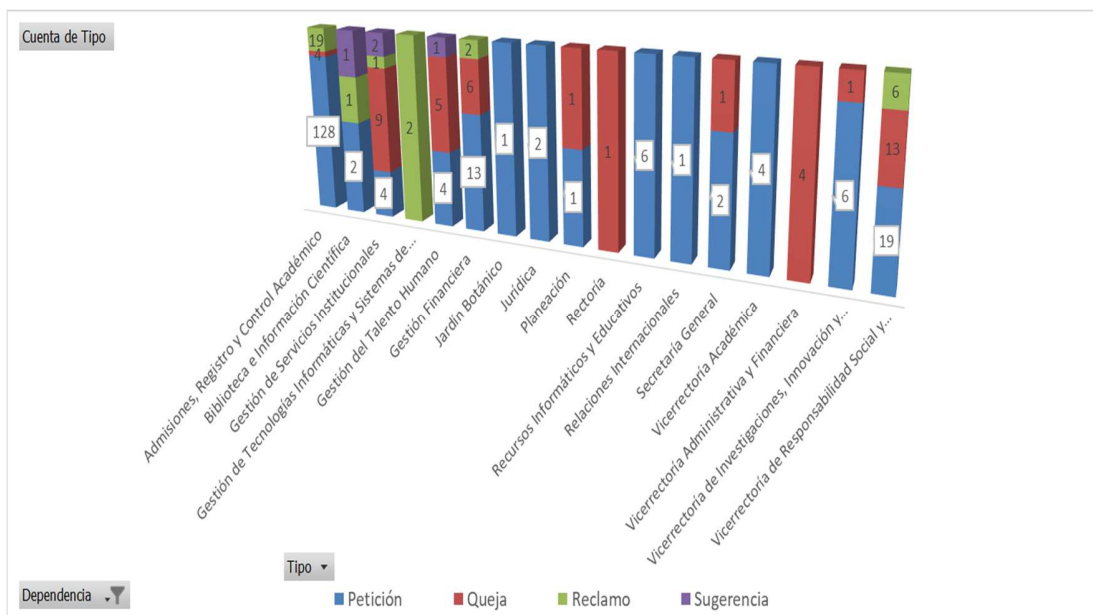
Durante el periodo se presentó una sugerencia a la cual se dio respuesta a los 17 días hábiles de ser interpuesta (fecha de creación 10 de julio de 2017, fecha de respuesta 03 de agosto de 2017).

OBS 5 – Sugerencia vencida
Se presentó una (1) sugerencia a la cual se le dio respuesta a los 17 días hábiles después de interpuesta.
Riesgo relacionado: PQRS sin respuesta o tratamiento
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo 
Comentarios del auditado: e-mail 15/03/2018 Vicerrectoría Administrativa y Financiera: No aplica, puesto que desde la Vicerrectoría Administrativa y Financiera no se manejan los datos de las peticiones y sugerencias presentadas.

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 151 casos (los más representativos son: Admisiones, Matrícula Académica Inscripciones, grados, Asignaturas, entre otros), y la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 38 casos, (Apoyos, espacios deportivos, servicio al usuario, entre otro), seguida Gestión Financiera con 21 casos (matrícula financiera, matrícula académica, devolución de dinero, pagos, entre otros).

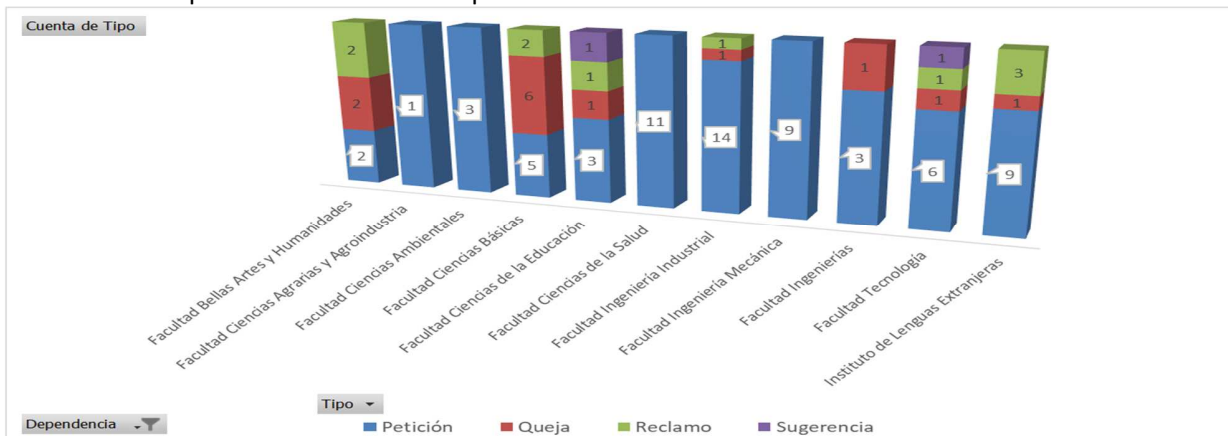
Gráficos 5. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



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 Ingeniería Industrial 16 casos (Asignatura, matrícula financiera), Facultad de Ciencias Básicas con 13 casos (Asignaturas, anormalidad académica, entre otros), ILEX con 13 casos (Anormalidad académica, curso inglés, matrícula financiera), Facultad de Ciencias de la Salud 11 casos (Anormalidad académica, asignaturas) y la Facultad de Tecnología con 9 casos (Admisiones, asignaturas, certificado).

Gráficos 6. Dependencias Académicas por Casos



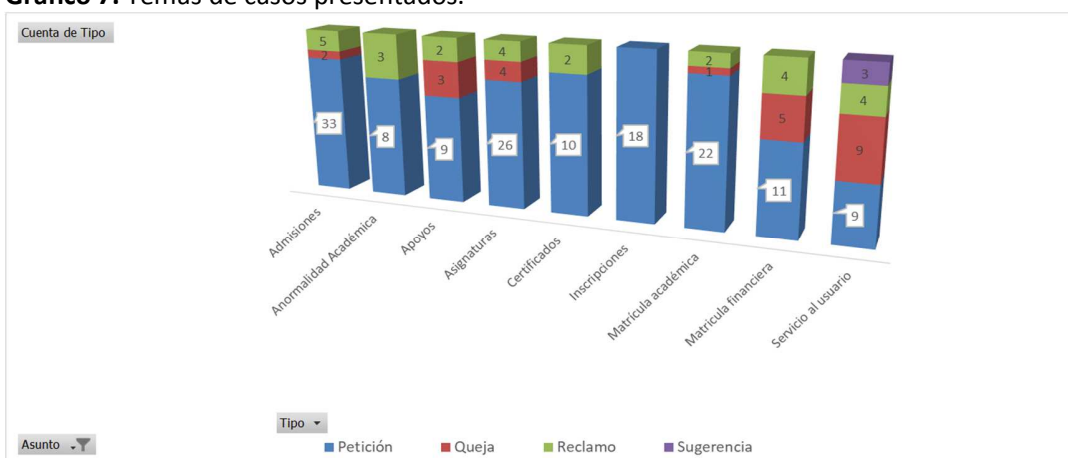
Fuente: Aplicativo de PQR, página web

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

- Admisiones Estudiantes (33 casos, de los cuales 2 son quejas y 5 reclamos)
- Asignaturas (26 casos, de los cuales 4 son quejas y 4 reclamos)
- Matrícula Académica (25 casos, de los cuales 1 es queja y 2 reclamos)
- Servicios al Usuario (25 casos, de los cuales 9 son quejas y 4 reclamos)
- Matrícula financiera (11 casos, de los cuales 5 son quejas y 4 reclamos)

- Grados (18 casos, de los cuales 2 son reclamos)
- Inscripciones (18 casos)
- Apoyos (9 casos, de los cuales 3 son quejas y 2 reclamos)
- Certificados (12 casos, de los cuales 2 son reclamos)
- Anormalidad Académica (11 casos, de los cuales 3 son reclamos)
- Pagos (9 casos, de los cuales 6 son quejas)
- Espacios deportivos (8 casos, de los cuales 6 son quejas)
- Portal (7 casos, de los cuales 4 son reclamos)

Gráfico 7. Temas de casos presentados.



Fuente:

Aplicativo de PQR, página web

OBS 6 – Duplicidad de las opciones en el “Asunto”

Al revisar el sistema de PQRS en las opciones de Asunto se evidencia la duplicidad de asuntos y no se registra la opción “otra” que permita registrar otras opciones diferentes a las establecidas.

Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS

Controles relacionados:

Mantenimiento del aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: bajo

Comentarios del auditado: e-mail 15/03/2018 Vicerrectoría Administrativa y Financiera: No aplica, puesto que es desde Recursos Informáticos y Educativos que deben incluir los temas en el aplicativo por cada opción, por ejemplo el tema: “Parqueaderos”, debe aparecer 4 veces, tanto para petición, queja, reclamo y sugerencia la opción del asunto, debe ser revisado por ellos este tema

3.4 Casos funcionarios: Se observa en el informe del aplicativo PQRS que se presentaron 7 quejas relacionados con servicio al usuario y 2 casos relacionados con servicios oficina. Revisando que 4 corresponden a situaciones atribuibles a funcionarios.

Tabla 10. Quejas relacionadas con funcionarios

ASUNTO	DEPENDENCIA	FECHA CREACION	FECHA RESPUESTA
Servicio Oficina	Rectoría	29/10/2017	21/11/2017
Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	26/11/2017	28/11/2017
Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Educación	29/11/2017	5/12/2017

Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	12/09/2017	18/09/2017
---------------------	---	------------	------------

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

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

Tabla 11. Quejas y/o Reclamos sobre funcionarios reportados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
Queja de un Docente	Facultad Ciencias Básicas	27/08/2017	31/08/2017
Devolución de dinero	Gestión Financiera	4/07/2017	21/07/2017
Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	7/07/2017	25/07/2017
Compra de Tiquetes	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	9/11/2017	22/11/2017
Servicio Oficina	Rectoría	29/10/2017	21/11/2017
Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	26/11/2017	28/11/2017
Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	22/08/2017	7/09/2017
Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Educación	29/11/2017	5/12/2017
Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	12/09/2017	18/09/2017

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

* Caso relacionado con personal de FAVI UTP

** Caso relacionado con personal de Seguridad Nacional

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.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, a través de 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 quejas y reclamos 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 segundo semestre: Revisado el sistema se evidenciaron siguientes mejoras incorporadas para el segundo semestre:

- Un avance significativo en el sistema es la incorporación de las denuncias por corrupción, en el cual se observa que en el formulario a diligenciar no se tienen campos obligatorios sobre la identificación del denunciante.
- El administrador del sistema PQRS cuenta con la opción de agregar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que llegan por otro medio diferente a la web, es decir: correo electrónico, teléfono, carta o personal.
- Las alertas de peticiones, quejas y reclamos vencidos llegan automáticamente por el sistema a Control Interno Disciplinario para su valoración y respectivo trámite disciplinario.
- Incorporación de encuesta de satisfacción al usuario.
- Disposición de filtros para la búsqueda de información.

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), 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.
- Las peticiones, quejas y reclamos registrados por parte del administrador del sistema no tienen la misma fecha en la cual fue interpuesta por el usuario, lo cual podría generar distorsión en el tiempo que el sistema otorga para la respuesta.
- 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 abierta, la cual ha generado que el usuario siga presentando su petición, queja o reclamo por este medio, sin que se registre nuevamente el caso, ni se pueda dar respuesta al mismo.
- El informe para el usuario de Control Interno no se puede descargar en formato Excel, el informe no identifica el tipo de usuario.

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.

6. Recomendaciones

OBS 1 – 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 2 – Casos reiterativos o repetitivos y OBS 5 – Sugerencia vencida

- 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 – 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 4 – Respuesta a casos durante suspensión de términos

Se recomienda establecer criterios claros sobre la suspensión de términos para procesos que sean sensibles para la Universidad y que deban surtirse en el periodo de vacaciones.

OBS 6 – Duplicidad de las opciones en el “Asunto”

Se recomienda depurar las opciones de asunto en el formulario de diligenciamiento, así mismo crear la opción otro donde el usuario externo pueda registrar el asunto, cuando este no esté en la lista de desplegables.

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.

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

Firmado Original

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Jefe de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Diego Salazar
Marzo de 2018