

Oficina de 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 Control Interno

Unidad Auditada:

Sistema de PQRS Vigencia 2017

Áreas Responsable:

Vicerrectoría Administrativa Y Financiera.

INFORME

1er. Informe de Verificación al Sistema de PQRS 2017

Informe No. 01

Fecha del informe:

Julio 28 de 2017

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 2017.



FORTALEZAS

- Sistema PQRS (Web, e-mail, telefono) funciona de manera adecuada, permite al usuario interponer, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.
- Publicación de informes de quejas y reclamos.
- Recobro del valor facturado por gasto de telefonía fija y móvil a los proyectos especiales.
- Manual del usuario de PQR 131-MU-01 Versión 2 (2016-04-08) el instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos 131-INT-01 Versión 7 (Mayo 2017), disponibles en la página Web de PQR.
- Enlace de PQR de fácil acceso en la página principal de la Universidad.
- Disminución de los casos de las PQRS interpuestas por la comunidad, en los primeros semestres (Enero a Junio).

DEBILIDADES

- Reporte de PQRS que son similares o repetidas por parte de los usuarios.
- Fallas en el sistema de alertas de vencimiento (herramienta web).
- Falta de estadísticas sobre Peticiones y Sugerencias, dado que el informe no lo contempla.
- No todas las dependencias que deben dar respuesta a PQR se encuentran habilitadas en el sistema.
- Las quejas contra funcionarios que implican servicio al ciudadano es la causa más común del uso del sistema.

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 enero y el 30 de junio 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 primer semestre de 2017, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - Informe del primer semestre de 2017, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
- 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
 - De los casos que más se repiten
 - De los casos que tienen que ver con el servicio al ciudadano

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	Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS (Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014), Ley 1712 de 2011, etc.)	PQRS sin respuesta o tratamiento	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: E-mail, teléfono, personalmente	Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Resolución de Rectoría No. 1446 de 2010	X	X	X	X	X	X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	X	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	
Mantenimiento a aplicativo de PQRS				X	X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	X	X	X	X		X	X
Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera							X

Fuente: 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 Control Interno disciplinario
2. 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”
3. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
4. 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”
5. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 2 de 2016-04-08 código 131-MU-01.

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.

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

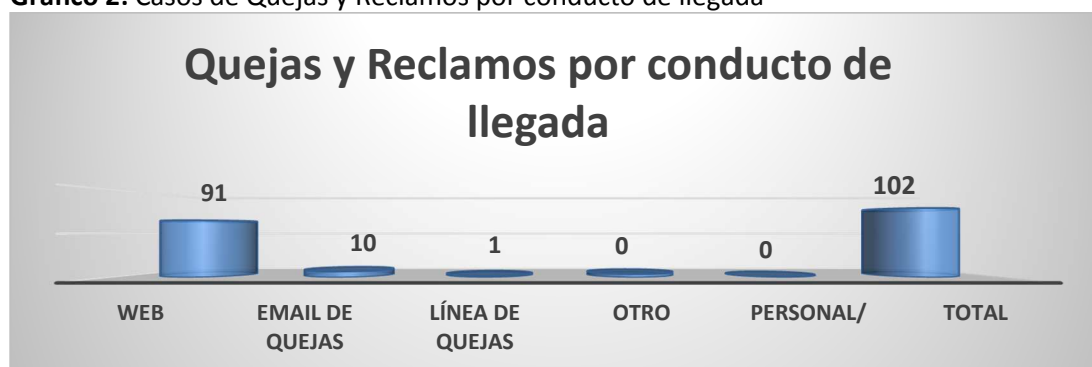
1.1 Total de casos: Después del análisis de los casos reportados en el informe de Quejas y Reclamos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se verificó que se dio respuesta a las solicitudes que llegaron durante el primer semestre de 2017.

Gráfico1: Clasificación de Casos



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

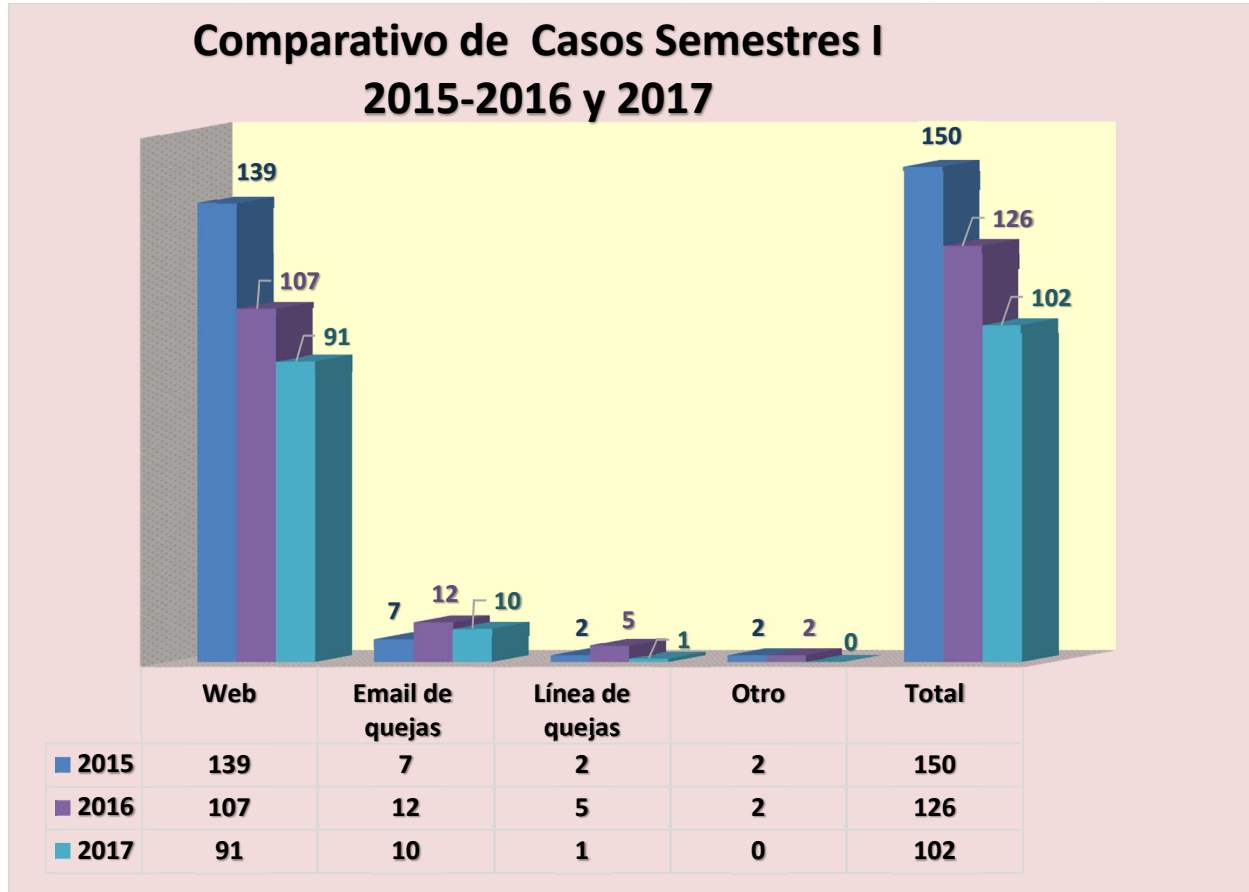
Gráfico 2: Casos de Quejas y Reclamos por conducto de llegada



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa y Financiera

En la siguiente gráfica se aprecia la disminución de los casos de las PQRS interpuestas por la comunidad, en los primeros semestres (Enero a Junio), de las vigencias 2015, 2016 y 2017:

Gráfico 3: Casos registrados en 2015-2016 y 2017 en los primeros semestres (Enero a Junio)



Fuente: Reportes de quejas y reclamos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se presenta una diferencia de seis (6) casos, entre el informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa (91 página web y 14 otros canales) y el resultado de la revisión realizada por Control Interno (91 aplicativo y 11 otros canales); lo anterior debido a que la Vicerrectoría Administrativa y Financiera registró tres (3) casos que son repetidos y tres (3) casos que los reportó como otros canales y fueron también registrados por la página web, según se explica en las tablas 3 y 4:

- El caso registrado en el aplicativo con los ID 29841-29861-29871 y 29881.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 27361 y 27371.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 29001 y 29011.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 29091 y 29101.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 30051 - 30061 y 30071.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 30621 y 30631.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 29791.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 29951.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 30111.

Tabla 3: Diferencias por Casos Repetidos

Tipo	Asunto	Dependencia	ID	Fecha de creación	Solicitud
Queja	Ruido	Gestión de Servicios Institucionales	29841 *	31/05/2017	En la portería principal de la universidad, han ubicado una planta y una pantalla LED, generando alto nivel de ruido, perturbando los quehaceres diarios de las personas que nos encontramos cerca de ella
Queja	Ruido	Gestión de Servicios Institucionales	29861	31/05/2017	En la portería principal de la universidad, han ubicado una planta y una pantalla LED, generando alto nivel de ruido, perturbando los quehaceres diarios de las personas que nos encontramos cerca de ella
Queja	Ruido	Gestión de Servicios Institucionales	29871	31/05/2017	En la portería principal de la universidad, han ubicado una planta y una pantalla LED, generando alto nivel de ruido, perturbando los quehaceres diarios de las personas que nos encontramos cerca de ella
Queja	Ruido	Gestión de Servicios Institucionales	29881	31/05/2017	En la portería principal de la universidad, han ubicado una planta y una pantalla LED, generando alto nivel de ruido, perturbando los quehaceres diarios de las personas que nos encontramos cerca de ella
Reclamo	intersemestral IM833 Plantas Térmicas	Admisiones, Registro y Control Académico	30051 *	07/06/2017	El día 25 de mayo habilitaron el portal estudiantil para ingresar a cursos intersemestrales, desde la media noche de ese mismo día estuve tratando de ingresar al portal pero fue imposible, solo hasta las 11:00 am de ese mismo día el sistema se normalizó y pude ingresar a la plataforma; sin embargo, los cupo de la asignatura de mi interés ya estaban agotados. Solicito de forma respetuosa que se me otorgue un cupo para el curso intersemestral de Plantas Térmicas IM833 dictado en la facultad de ingeniería mecánica.

Tipo	Asunto	Dependencia	ID	Fecha de creación	Solicitud
Reclamo	intersemestral IM833 Plantas Térmicas	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	30061	07/06/2017	El día 25 de mayo habilitaron el portal estudiantil para ingresar a cursos intersemestrales, desde la media noche de ese mismo día estuve tratando de ingresar al portal pero fue imposible, solo hasta las 11:00 am de ese mismo día el sistema se normalizó y pude ingresar a la plataforma; sin embargo, los cupo de la asignatura de mi interés ya estaban agotados. Solicito de forma respetuosa que se me otorgue un cupo para el curso intersemestral de Plantas Térmicas IM833 dictado en la facultad de ingeniería mecánica.
Reclamo	intersemestral IM833 Plantas Térmicas	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	30071	07/06/2017	El día 25 de mayo habilitaron el portal estudiantil para ingresar a cursos intersemestrales, desde la media noche de ese mismo día estuve tratando de ingresar al portal pero fue imposible, solo hasta las 11:00 am de ese mismo día el sistema se normalizó y pude ingresar a la plataforma; sin embargo, los cupo de la asignatura de mi interés ya estaban agotados. Solicito de forma respetuosa que se me otorgue un cupo para el curso intersemestral de Plantas Térmicas IM833 dictado en la facultad de ingeniería mecánica.
Reclamo	No le aplicaron el 10% de votaciones en el valor de la matricula	Admisiones, Registro y Control Académico	30621 *	24/06/2017	Me dirijo a ustedes para comunicarles que no me aplicaron el descuento por el "certificado electoral", ya que este documento está debidamente escaneado y cargado en la plataforma del portal estudiantil. solicito por favor revisen y liquiden nuevamente el valor de mi matricula académica para realiza el pago
Reclamo	No le aplicaron el 10% de votaciones en el valor de la matricula	Admisiones, Registro y Control Académico	30631	24/06/2017	Me dirijo a ustedes para comunicarles que no me aplicaron el descuento por el "certificado electoral", ya que este documento está debidamente escaneado y cargado en la plataforma del portal estudiantil. solicito por favor revisen y liquiden nuevamente el valor de mi matricula académica para realiza el pago

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

*: Los casos marcados con * son los que se contabilizan en la estadística, dado que estos fueron los que recibieron la respuesta por el directo responsable del asunto o tema de la queja o reclamo.

Tabla 4: Diferencias por Conducto de Llegada

Tipo	Asunto	Dependencia	ID	Fecha de creación	Solicitud
Queja	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	29791	30/05/2017	En el día de hoy recibimos una llamada del estudiante Fabio Andrés Osorio, manifestando que se enteró apenas la semana pasada de que los grados eran en agosto y él fue a preguntar hace poco y en Registro le dijeron que eran en septiembre. Manifiesta que por esto no va alcanzar a graduarse, puesto que como tenía la información que era para septiembre, alcanzaba a entregar la primera semana de agosto el anteproyecto de grado y ahora no alcanza.
Reclamo	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	29951	05/06/2017	Enviamos correo electrónico enviado por la Auxiliar del Programa Administración del Turismo Sostenible Facultad de Ciencias Ambientales, de una solicitud que realiza inicialmente a nombre del Ing. Jorge Ivan Orozco Betancurth
Reclamo	Espacio físico	Gestión del Talento Humano	30111	09/06/2017	Buenos días. Enviamos un RECLAMO recibido, por la línea de quejas y reclamos. El usuario manifiesta que por el Laboratorio de Mecatrónica que funciona en el CDV, algunos estudiantes y docentes fuman en el pasillo del segundo piso y el humo entra a los salones y laboratorio, algo que es molesto para muchos usuarios. Necesita por favor que se tomen acciones correctivas del caso.

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

Estos casos llegaron tanto por otros canales como por la página web y se deben de contabilizar solo por la página web.

OBS 1 – Quejas y Reclamos similares (mismo usuario, fecha y hora) En las estadísticas de este semestre se observan 6 casos que fueron registrados más de una vez por el usuario y que son reportados como casos diferentes en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, lo que puede afectar las estadísticas del sistema.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Prioridad del hallazgo: Bajo
Comentarios del auditado: Ninguna

1.2 Casos reclasificados en el semestre

Se registran 3 casos (1 Denuncia, 1 Queja y 1 Reclamo) que solicitaron reclasificación por el responsable de la respuesta, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario.

Tabla 5: Casos Reclasificados

No.	Nuevo Tipo	Asunto	Dependencia	TIPO ORIGINAL
1	Queja	Constantes faltas a clase del Docente	Facultad de Ingenierías	Denuncia
2	Reclamo	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	Queja
3	Sugerencia	Los Mapas de la UTP	Recursos Informáticos y Educativos	Reclamo

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP

1.3 Casos Vencidos de PQRS en el semestre

En cuanto a las (51) Quejas, (40) Reclamos, (12) Sugerencias y las (249) Peticiones que se presentaron en el primer semestre de 2017, las tablas Nos. 6, 7 y 8 nos muestran los casos de las Quejas (2), Reclamos (1) y Peticiones (8) vencidos, es decir, se les dio respuesta días después del vencimiento de los términos establecidos en el instructivo para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de corrupción 131-INT-01, la razón de esta situación se explica en una falla en las alertas electrónicas de notificación de PQRS próximas por vencer y PQRS vencidas; dicha falla fue corregida el 03 de abril de 2017.

Tabla 6: Casos de Quejas y Reclamos vencidos

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento
Queja	Programas académicos	Facultad Ciencias Ambientales	21/02/2017	15/03/2017	16
Queja	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	25/02/2017	04/04/2017	27
Reclamo	Devolución de dinero	Gestión Financiera	14/03/2017	05/04/2017	16

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP

Tabla 7: Casos de Peticiones vencidas

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento
Petición	Asignaturas	Facultad Tecnología	18/01/2017	04/04/2017	38
Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	03/02/2017	15/03/2017	13
Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	03/02/2017	27/02/2017	1

Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento
Petición	SOLICITUD DE DEVOLUCION DE DINERO CANCELACION	Gestión Financiera	20/02/2017	05/04/2017	16
Petición	Certificados	Gestión Financiera	22/02/2017	05/04/2017	14
Petición	Escusa medica	Facultad Ciencias de la Educación	27/02/2017	04/04/2017	10
Petición	Estudiantes	Facultad Ciencias de la Salud	27/02/2017	22/03/2017	1
Petición	Solicitud de información.	Facultad Ciencias de la Salud	23/03/2017	18/04/2017	1

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP

Tabla 8: Resumen de Casos Vencidos

Clasificación	Casos Vencidos
Peticiones	8
Quejas	2
Reclamos	1
Sugerencias	0
Total	11

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

OBS 2 – Informe de PQRS que no contempla las Peticiones y Sugerencias	
No se evidencia en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera las Peticiones y Sugerencias, 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:	Ninguna

OBS 3 – Casos vencidos por fallas en las alertas del sistema (web)	
De acuerdo a las estadísticas se presentaron un total de 11 casos vencidos (peticiones, quejas y reclamos), es decir no se dio la respuesta en el tiempo oportuno, lo anterior debido a que el sistema web presento fallas en las alertas sobre vencimiento.	
Riesgo relacionado:	Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
Prioridad del hallazgo:	Alto
Comentarios del auditado:	Ninguna


1.4 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2017 no se reportaron casos de quejas o reclamos por vencimiento de términos, dado que las situaciones presentadas se debió a fallas en el sistema de alertas de vencimiento funcionalidad que tiene el sistema Web. Respecto a quejas sobre funcionarios que por la gravedad de la situación ameritaran el traslado a esta dependencia, se observó que dichas situaciones se enfocaban en temas de servicio al usuario, y una (1) que se presentó fue direccionada directamente por el sistema a dicha dependencia, por lo cual el reporte no fue necesario.

Es importante aclarar que la responsabilidad del envío de estos casos involucra a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, según procedimiento 131-CA-09 y el Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, numeral 6.1 -5.

1.5 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2017 se reportó un caso de una Queja que tenía como responsable al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud, pero este la remitió a Control Interno Disciplinario por considerar que se trataba de un caso de corrupción. Dicho caso, fue analizado por Control Interno Disciplinario y consideró que este no era un caso de corrupción; sino más bien una queja en contra de un funcionario y la traslado nuevamente para que se diera respuesta por la Decanatura de Ciencias de la Salud¹.

OBS 4 – Socialización y difusión de este medio de control social.	
Se evidencia que los usuarios reportan las denuncias por corrupción como quejas o reclamos o ante entes externos a la Universidad, lo cual puede haber ocurrido por la poca socialización y difusión, a todos los estamentos universitarios y a la comunidad en general, sobre los canales implementados por la Universidad para denunciar dichos los actos.	
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS (Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014), Código de Policía, etc.)	
Controles relacionados: <i>Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción</i> <i>Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS</i>	
Prioridad del hallazgo: Bajo	
Comentarios del auditado: Ninguna	

2. Tiempos de respuesta de los casos recibidos (Quejas y Reclamos)

De acuerdo a la tabla 9, de los 102 casos reportados por los diferentes medios, sesenta y dos (62), que equivalen al 80,4% de las respuestas, se dieron entre los diez primeros días; catorce (14) que corresponden al 14,7% de los casos se les dio respuesta entre los 11 y los 15 días, estando dentro de los 15 días hábiles establecidos como términos legales, dos (2) que equivalen al 2.0% que no se respondieron en los términos establecidos. Es importante señalar que se reportan tres (3) casos a los cuales no se les ha dado respuesta, pero están dentro de los términos establecidos, los que equivalen al 2.9%.

Los dos casos a los que se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos por la norma interna y por la ley, uno en el día 16 (1 día después) y uno en el día 27 (11 días después); fue debido a que el aplicativo tuvo una falla en su funcionalidad de envío de alertas electrónicas de PQRS, se encontró que éste no estaba enviando las alertas electrónicas de notificación de PQRS próximas por vencer y PQRS vencidas; dicha falla fue corregida el 03 de abril de 2017.

¹ Información reportado mediante memorando No. 02-1119-108 del 28/07/2017 de Control Interno Disciplinario

Por las consideraciones anteriormente expuestas, se consideró que estos casos habían cumplido con el proceso de respuesta a los ciudadanos, ya que cada dependencia se encargó de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formularon.

Tabla 9: Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)

Intervalo (días)	Casos
0-5	62
6-10	20
11-15	15
16-20	1
Mayor a 20	1
Sin responder*	3
Total	102

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

* El tiempo de respuesta están dentro de los términos establecidos, por lo tanto no se encuentran vencidos.

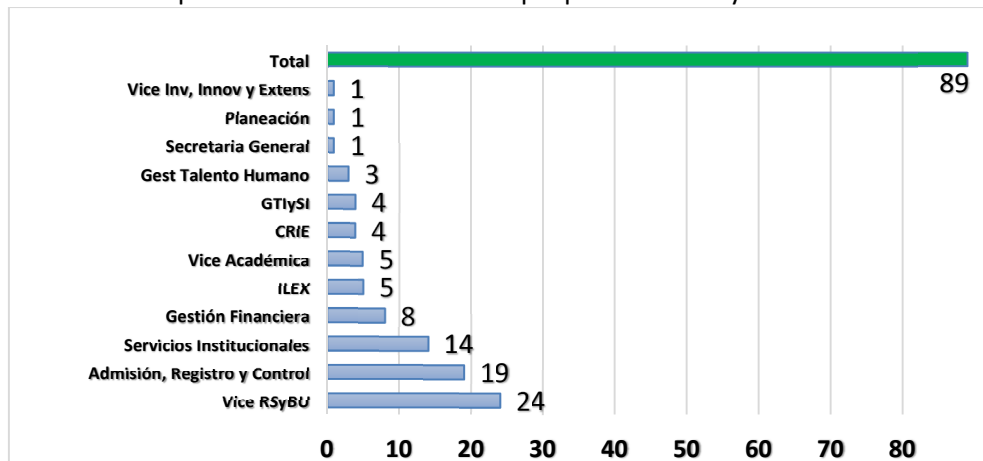
El número de casos con respuestas vencidas del primer semestre de 2017 (2 casos) fue superior al del segundo semestre de la vigencia 2016 (0 casos).

3. Quejas y reclamos por dependencias y tema

3.1 Casos por dependencias

La dependencia administrativa donde llega el mayor número de casos es Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 24 casos (cafeterías, maltrato de funcionario, etc.), luego Admisiones, Registro y Control Académico con 19 casos (Inscripciones, Ingresos de nuevos estudiantes, Asignaturas, Matricula Académica, maltrato de funcionario, grados), seguida por Gestión de Servicios Institucionales con 14 casos (perros, parqueaderos, espacios fisco y deportivos, entre otros), luego Gestión Financiera con 8 casos (matricula financiera, devolución de dineros, entre otros), el ILEX con 5 casos (horarios, deudas, aprobaciones), la Vicerrectoría Académica con 5 casos (matricula académica, profesores), Recursos Informáticos y Educativos con 4 casos (reservas de salas, funcionamiento del wifi), Recursos Humanos con 3 casos (pago de nómina), Secretaria General – Planeación y Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión con 1 caso.

Gráficos 4: Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos

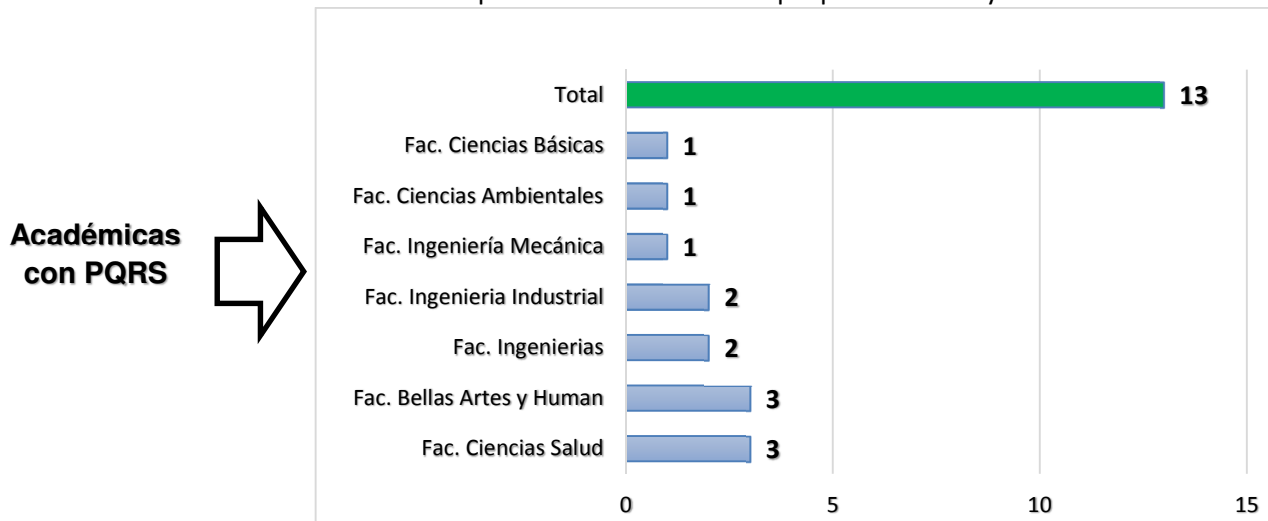


Administrativas con PQRS

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

La dependencia académica donde llega el mayor número de casos es la Facultad de Ciencias de la Salud con 3 casos (funcionarios y espacios deportivos), siguen con 3 casos las Facultades de Bellas Artes (matrícula académica y cursos), con 2 casos la Facultad de Tecnologías y la Facultad de Ing. Industrial (funcionarios y notas) y la Facultad de Ingenierías (grados y asignaturas) y con 1 caso las facultades de Mecánica-Ciencias Ambientales y Ciencias Básicas.

Gráficos 5: Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos

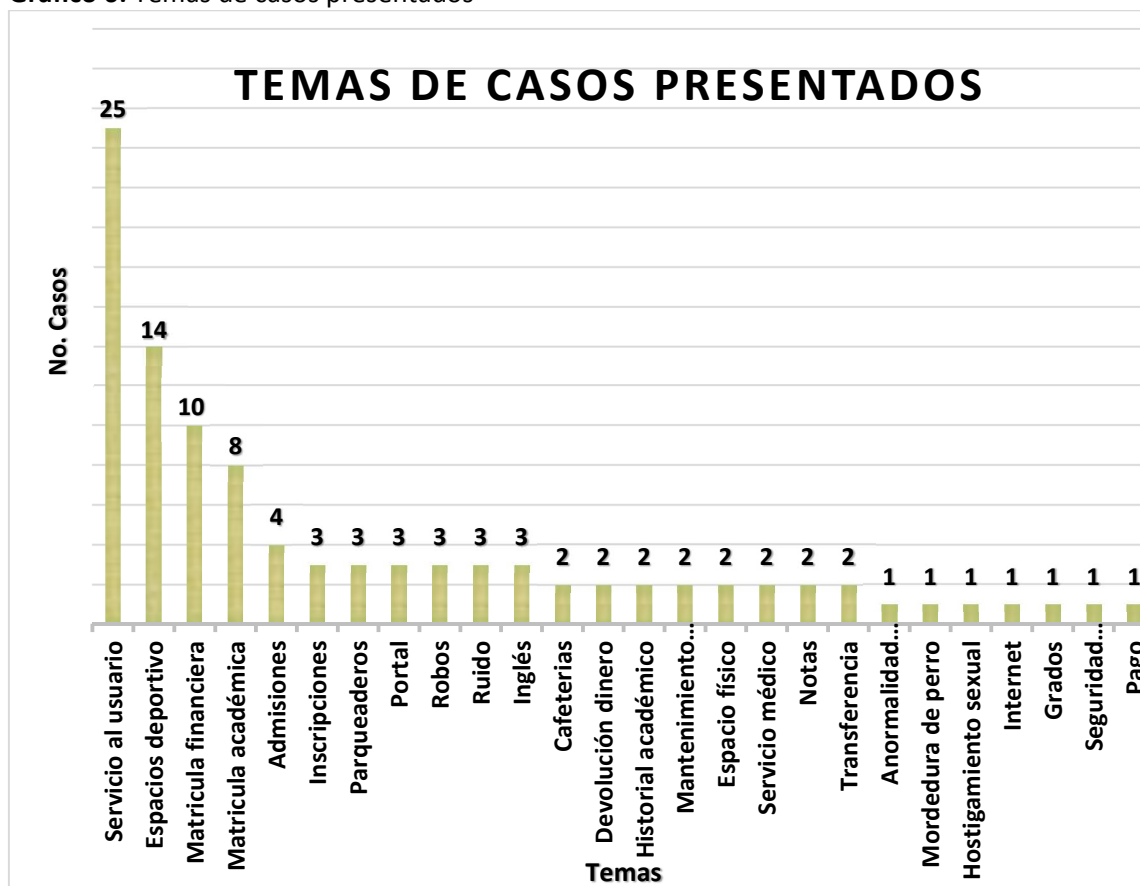


Fuente: Aplicativo de PQR, página web

3.2 Casos por tema: Los más representativos son:

- Servicio al Usuario: Docentes, Administrativos y mal servicio de información.
- Espacios Deportivos: Uso de espacios en escenarios deportivos, fumar marihuana en estos espacios.
- Matrícula financiera: No aplicación de descuentos, valor de la matrícula.
- Matrícula Académica: Consulta y cambio de horarios, proceso de matrícula, matricular inglés.
- Admisiones Estudiantes: Solicitudes de ingreso a la universidad negadas.
- Inscripciones: Mala información sobre inscripciones.
- Parqueaderos: mal manejo de parqueaderos.
- Portal Estudiantil: No se pudo ingresar al portal estudiantil, no aparecen notas, no ha podido matricular materias.
- Robos: De bicicletas
- Ruido: Por pantalla led ubicada en portería principal
- Inglés: No aparecen notas
- Cafeterías: Mala Atención en cafeterías de la Universidad y Hospital San Jorge.

Gráfico 6: Temas de casos presentados



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

3.3 Casos sobre Servicio al Usuario: Se evidencia que sobre este tema son repetitivos las quejas y reclamos y ocupa el primer puesto de los asuntos de las PQRS presentadas en el Aplicativo. Es por lo anterior, que se considera que dicho tema merece un análisis más detallado, con el fin de diseñar acciones de mejora que permitan subsanar las observaciones que se vienen presentado y con ello asegurar una mejor atención a nuestros clientes, tanto internos como externos.

En el primer semestre de 2017, se presentaron las siguientes quejas y/o reclamos que involucraron un mal servicio al usuario, según lo registrado en el aplicativo de PQRS de la Universidad:

Tabla 10: Quejas y/o Reclamos sobre Servicio al Usuario

Tipo	Asunto	Dependencia	Medio	Justificación
Queja	No está de acuerdo que no le hubieran informado con tiempo sobre las reservas de las salas	Recursos Informáticos y Educativos	Web	Se lamenta no poder ofrecer otra solución a su solicitud de servicio en las salas del CRIE y se espera su comprensión en cuanto a los requerimientos de la UTP, entendiendo que las actividades de la semana de adaptación no dependen del CRIE, pero se definen como prioridad y deben ser atendidas de manera inmediata. Al programa de medicina se le garantiza el servicio de manera continua, diciembre - enero en la sala ubicada en el Hospital San Jorge.

Tipo	Asunto	Dependencia	Medio	Justificación
Queja	Mala atención de la funcionaria de la ventanilla 7	Admisiones, Registro y Control Académico	Línea de quejas	Agradezco que haya dado a conocer lo sucedido porque es la manera de alertarnos de que algo no está funcionando bien. Tenga la seguridad que tomaremos cartas en el asunto para corregir el servicio a los usuarios. Permítanos darle a conocer la oferta existente en cuanto a postgrados y según su preferencia, brindarle información precisa sobre inscripciones, costos y demás aspectos relacionados
Queja	Mal trato de Alexander Ruden de matemáticas, solicita que le cambien de grupo	Vicerrectoría Académica	Web	Consultamos al departamento de matemáticas y su situación ya ha sido resuelta.
Reclamo	Mala atención de la persona que maneja prácticas	Vicerrectoría de Investigaciones, Extensión e Innovación	Web	Ante el percance presentando, cabe resaltar que actualmente se están adelantando los trámites correspondientes ante las instancias respectivas para lograr la actualización de la política de Prácticas de la UTP (Oficina de Prácticas de la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión), con el fin de fortalecer el seguimiento y desarrollo de las prácticas, específicamente aquellas no conducentes a trabajo de grado con el objetivo de evitar que situaciones de este tipo ocurran en el escenario de práctica.
Queja	No está de acuerdo con el manejo que da a las clases el docente Juan Pablo Trujillo	Facultad de Ciencias Básicas	Web	Jefe Departamento de Física: Apreciada madre de familia, lo que me comenta me preocupa ya que los docentes contratados en la Facultad, tienen buenas características académicas y son idóneos en su labor académica, no obstante tendré una reunión con el docente en referencia para proceder a tomar cartas en el asunto, y contrastar lo por usted expresado tan amablemente con su versión. Me gustaría hablar con el (los), alumno (s) afectado (s) si es posible, y tener así una visión más clara acerca del problema generado.
Queja	Mala atención de la trabajadora social que atiende las monitorias sociales	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Web	Agradecemos la manifestación de su percepción frente al servicio y se tomarán acciones de mejora en el proceso de Promoción social.
Queja	No ha sido posible que el Director de Ingeniería de Sistemas lo atienda	Vicerrectoría Académica	Email de quejas	El Director del Programa de Ingeniería de Sistemas, Ing. Carlos Augusto Meneses los espera en su oficina para resolver su situación académica
Reclamo	No le han informado sobre la suspensión de los términos del concurso de méritos	Gestión de Talento Humano	Web	Le informo que de acuerdo con la resolución 3858 de 2016 el concurso se encuentra en fase de diseño de la prueba de conocimientos. En consecuencia con lo anterior y según el Capítulo V. De las pruebas. Artículo 25 Citación A pruebas escritas. Es deber de los aspirantes acceder a la página web www.utp.edu.co enlace http://www.utp.edu.co/contratacion/concursos/1/concurso-de-meritos para consultar su citación y conocer la fecha, hora y lugar de presentación de las pruebas escritas establecidas en la presente convocatoria, así como la información anexa que se suministre sobre las pruebas.

Tipo	Asunto	Dependencia	Medio	Justificación
Queja	No está de acuerdo que un docente salga con un grupo de estudiantes y se embriague y sea vulgar	Facultad de Bellas Artes y Humanidades	Web	Me permito enviar a usted el Acta de descargos del docente involucrado en el asunto, e igualmente el protocolo establecido por la Universidad para las salidas académicas y el informe del docente. Debido a que el sistema de PQRS no permite sino un archivo, a su correo llegarán en adjunto los dos últimos.
Queja	No está de acuerdo con el manejo que le da a la asignatura Biología la docente Nancy Castillo	Facultad de Ingenierías	Web	Realice una reunión con la docente del programa Nancy Castillo R; la cual, me expreso que no ha faltado a su obligación de asistir a clase, considera que algún comentario ha sido mal interpretado. En torno a lo anterior, se compromete en el manejo de este tema, de igual manera en revisar los resultados de sus alumnos en relación a los exámenes, es importante aclarar que hasta la fecha no se puede determinar la pérdida de la asignatura, ya que aún hace falta realizar otras pruebas, por lo tanto existe la oportunidad de que obtengan los logros y aprueben la materia, también la docente afirma viene cumpliendo con el programa de la asignatura, pero que estará más atenta para dar feliz término a este curso.
Queja	Mala atención de la funcionaria Clara de ingeniería Física	Facultad de Ingenierías	Web	Conozco a la funcionaria Clara Inés Ortega Vinasco desde hace más de 18 años y he sido testigo de su desempeño, seriedad y compromiso con el trabajo en el programa de Ingeniería Eléctrica, además siempre ha tenido un reconocimiento de los profesores y estudiantes del programa. Para este caso aislado y dentro del plan de mejoramiento continuo propongo una reunión entre las partes: usted, la auxiliar y el director del programa, para aclarar toda la situación. Es importante recalcar que el manejo administrativo es un compromiso conjunto de la auxiliar y el director, para lo cual cualquier inquietud que tengan los estudiantes puede ser atendida por cualquiera de los dos.
Queja	No está de acuerdo con la mala atención de Guillermo Nieto en un servicio de transporte	Servicios Institucionales	Web	Lamentamos el percance en la prestación del servicio solicitado del 25 de mayo, le informo que se tomaron las acciones y se hicieron los ajustes en la programación para prestar el servicio solicitado el 01 de junio
Reclamo	Solicita certificación de un diplomado realizado el año pasado	Gestión de Talento Humano	Web	Estimado Profesor, la Universidad Tecnológica de Pereira no ejecutó la operación del diplomado en mención. Recomendamos comunicarse directamente con Computadores para educar y hacer el reclamo correspondiente: María Fernanda González: mgonzalez@cpe.gov.co y Jim Paul Smith: jsmith@cpe.gov.co
Queja	No está de acuerdo con la respuesta a su queja anterior y solicita respuesta concreta	Servicios Institucionales	Web	Nos permitimos manifestarle que, como anteriormente se le había informado, la Oficina de Servicios Institucionales hará los ajustes necesarios para evitar situaciones como la presentada, teniendo en cuenta algunas de sus inquietudes.
Reclamo	No está de acuerdo con la respuesta a sus quejas anteriores y solicita respuesta concreta	Servicios Institucionales	Web	Para la Vicerrectoría es importante conocer las inquietudes de la comunidad mediante mecanismos como este, por consiguiente se le agradece el haber dado a conocer su opinión en torno a este asunto, dando respuesta a su solicitud le comento que está en gestión ante la instancia correspondiente la contratación de los instructores por periodo no académico.

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

A continuación, en la tabla 11, registramos los casos que fueron reportados por los usuarios como quejas o reclamos en contra de funcionarios por mal servicio; pero que Control Interno no los considera como casos de mal servicio al usuario por parte de funcionarios, dado que corresponden a situaciones fuera de la gobernabilidad del funcionario, como: estructuras de procedimientos, deficiencias tecnológicas o de equipos.

Tabla 11: Quejas y/o Reclamos que no son sobre Servicio al Usuario

Tipo	Asunto	Dependencia	Justificación	Concepto OCI
Queja	No le recibieron a la hija en UTEPITOS después de diligenciar 17 hojas, dicen que no tiene datos	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Después de verificar los cupos de los niños, se identifica que su hija efectivamente había sido aceptada por Casita Utepititos y que no se presenta ninguna dificultad con la documentación.	Corresponde a la estructura del procedimiento establecido.
Reclamo	No está funcionando la opción PSE para los pagos en Univirtual	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas	Le informo que el problema que se presenta con Univirtual es la referencia que generaron (UV-CONTINUA-DMVXVIII_58E2CD6273A3C), esta referencia es muy larga y el sistema de pagos no la procesa, esta debe tener máximo 30 caracteres y la de ustedes tiene 34 caracteres. Por favor cambiar referencia a máximo 30 caracteres. De esta forma se soluciona el problema.	Corresponde a fallas tecnológicas, fuera de la gobernabilidad del funcionario
Reclamo	No está de acuerdo con que los equipos para practicas se estén deteriorando	Facultad de Ciencias de la Salud	Una vez notificado se procede a realizar reunión con los docentes encargados de la Asignatura de Fisiología del Esfuerzo doctor José Carlos Giraldo Trujillo y Carlos Eduardo Nieto en la dirección del programa – reuniones realizadas el viernes 28 de abril y 3 de mayo respectivamente)	Corresponde a la estructura de procedimientos y a deficiencias de equipos, fuera de la gobernabilidad del funcionario
Queja	No hay implementos necesarios en la enfermería para atender primeros auxilios	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	A nivel institucional se presentaron cambios en los procedimientos relacionados con insumos, lo cual ocasiono demoras en la adquisición de los mismos. Desde la Vicerrectoría con pleno compromiso, ya se generaron las acciones y procedimientos, ante la instancia respectiva para solucionar la situación y entrega de insumos.	Corresponde a la estructura de procedimientos y a deficiencias de equipos, fuera de la gobernabilidad del funcionario
Queja	No pudo usar un computador en una sala	Gestión de Talento Humano	Revisando en el sistema, se ve solamente una hora reservada para su código, justamente la que usted usó de 1:00 a 2:00 pm, se le informó que debía esperar el cambio de turno de monitor a las 2:00 pm. Para que solicitara la hora restante pero a las 2:00 pm no se recibió la solicitud, al parecer usted no pudo esperar, pero su hora sí aparece disponible en esa fecha, nadie más la usó.	Corresponde a la estructura del procedimiento
Queja	No está de acuerdo con el manejo que se le dio	Facultad de Ciencias de la Salud	Nos permitimos informar que se dio traslado al Hospital San Jorge para revisar el CODA con el Dr. Diomedes Tabima García, coordinador de la oficina Docencia Servicio	Corresponde a la estructura del procedimiento

Tipo	Asunto	Dependencia	Justificación	Concepto OCI
	al internado rotatorio		para iniciar todos los trámites con el fin de evitar esta clase de situaciones.	
Queja	Ha realizado varias veces la solicitud de arreglo de TV y no la han atendido	Servicios Institucionales	Es de aclarar que el servicio no se atendió porque para el inicio del año 2017, no había ningún contrato de servicio de mantenimiento para equipos electrónicos, situación que se corregirá con la legalización de una orden de servicio que contemple el mantenimiento de televisores.	Corresponde a estructuras de procedimientos.
Reclamo	No está de acuerdo en no tener entrenador para Atletismo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Para la Vicerrectoría es importante conocer las inquietudes de la comunidad mediante mecanismos como este, por consiguiente se le agradece el haber dado a conocer su opinión en torno a este asunto, dando respuesta a su solicitud le comento que está en gestión ante la instancia correspondiente la contratación de los instructores por periodo no académico.	Corresponde a estructuras de procedimientos
Reclamo	No está de acuerdo en no tener entrenador para Fútbol Femenino	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Para la Vicerrectoría es importante conocer las inquietudes de la comunidad mediante mecanismos como este, por consiguiente se le agradece el haber dado a conocer su opinión en torno a este asunto, dando respuesta a su solicitud le comento que está en gestión ante la instancia correspondiente la contratación de los instructores por periodo no académico.	Corresponde a estructuras de procedimientos
Reclamo	No está de acuerdo en no tener entrenador para Fútbol Femenino	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Para la Vicerrectoría es importante conocer las inquietudes de la comunidad mediante mecanismos como este, por consiguiente se le agradece el haber dado a conocer su opinión en torno a este asunto, dando respuesta a su solicitud le comento que está en gestión ante la instancia correspondiente la contratación de los instructores por periodo no académico.	Corresponde a estructuras de procedimientos

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

<p>OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario</p> <p>Se observa que en el primer semestre de 2017 se recibieron 25 quejas y/o reclamos relacionados por la mala atención a los usuarios de las cuales 15 corresponden a servicio al ciudadano, lo que puede generar el no dar cumplimiento con la normatividad sobre la mejora de los mecanismos de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que se relacionan con las PQRS (Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014), Ley 1712 de 2014 “Transparencia y del derecho de acceso a la información pública, etc.)</p>
<p>Controles relacionados:</p> <p>Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción Aplicativo en Web de PQRS</p>
<p>Prioridad del hallazgo: Medio </p>
<p>Comentarios del auditado: Ninguna</p>

4. Dependencias académicas y administrativas registradas para la atención de PQRS

En el sistema PQRS se han registrado 28 dependencias que dan respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de corrupción, así:

Dependencias Académicas

- Facultad Bellas Artes y Humanidades
- Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria
- Facultad Ciencias Ambientales
- Facultad Ciencias Básicas
- Facultad Ciencias de la Salud
- Facultad Ciencias de la Educación
- Facultad Ingeniería Mecánica
- Facultad Ingenierías
- Facultad Ingeniería Industrial
- Facultad Tecnología

Dependencias Administrativas

- Rectoría
- Secretaría General
- Jurídica
- Relaciones Internacionales
- Planeación
- Plan de Desarrollo Institucional
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- Gestión Financiera
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información
- Gestión del Talento Humano
- Jardín Botánico
- Vicerrectoría Académica
- Admisiones, Registro y Control Académico
- Biblioteca e Información Científica
- Recursos Informáticos y Educativos
- Univirtual
- Instituto de Lenguas Extranjeras
- Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario

OBS 6 – Responsables de dar respuesta a PQRS sin acceso al aplicativo Se observa que el sistema PQRS no tiene registrado la totalidad de las dependencias Académicas (solo incluye decanaturas) y Administrativas (Vicerrectorías, Oficinas, Centros y Divisiones), lo que puede conllevar a que se incumplan con los tiempos de respuestas, dado el trámite que debe hacer el usuario del aplicativo para obtener la respuesta del responsable directo del caso no este registrado en el aplicativo.
Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS - PQRS sin respuesta o tratamiento
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS
Prioridad del hallazgo: Alto
Comentarios del auditado: Ninguna

Para el caso de denuncias por corrupción, estas son atendidas por Control Interno Disciplinario.

5. Estado y Proyección General del Sistema

5.1 Concepto sobre el estado de PQR: En general el sistema PQRS de la Universidad tiene un funcionamiento acorde a lo establecido por las normas que regulan la materia.

En cuanto a los casos se observa una disminución en las PQRS con respecto al periodo anterior; se observa mayor uso del tema de reclasificación, dado que los conceptos son más claros para los usuarios.

Un avance significativo en el sistema es la incorporación de las denuncias por corrupción, sin embargo solo se ha presentado una denuncia de corrupción pero fue reclasificada como queja. Por lo anterior, es importante la socialización y difusión de este medio de control social.

También se avanzó en el traslado de las PQRS, que es cuando un caso no le compete a su dependencia, lo envía a la dependencia que debe dar la respuesta.

5.2 Proyección del sistema PQRS para segundo semestre de 2017

Las proyecciones de los cambios solicitados para el sistema de PQR y denuncias se realizarán en la vigencia 2017, de acuerdo a la planeación que disponga Recursos Informáticos y Educativos.²

Los cambios proyectados se refieren a:

- Integrar el nuevo aplicativo de Derechos de Petición en la página PQRS.
- Quitar “Petición” y agregar “Derecho de Petición”,
Derecho de Petición: Solicitud respetuosa que el usuario requiere a la Universidad por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta. En esta categoría están incluidos las siguientes modalidades: Información o solicitud de documentos, Inquietud y Consulta
Agregar las 3 opciones de derecho de petición y al dar clic que envíe al formulario, así:
 - **Información o solicitud de documentos:** Solicitud de documentos o datos concretos sobre la institución o los servicios que presta.
 - **Inquietud:** Interés en recibir información específica sobre la institución.
 - **Consulta:** Solicitud de aclaración sobre algún tema en particular y que sea competencia de la Universidad.
- Agregar: “También puede manifestar su:
Derecho de Petición al correo derechodepeticion@utp.edu.co, o por escrito con oficio dirigido a la dependencia respectiva y radicado en Gestión de Documentos.
- Contar con la opción de agregar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que llegan por correo electrónico, teléfono, carta o personal, con los mismos pasos, para poder agregarlos. Así:
 - Seleccionar la dependencia a quien dirige el mensaje
 - Agregar: “Solicitud relacionada con:” y que salga una lista desplegable para escoger: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia.
 - Agregar: “Medio por el cual se presenta la solicitud”. Y que salga una lista desplegable para escoger: Correo electrónico, Carta, Teléfono, Personalmente, Otro.

² Cambios solicitados por el Administrador del sistema PQRS

- Seleccionar Archivo Ningún archivo seleccionado Validar la información agregada.
- Adicionar al listado actual de responsables todas las demás dependencias que se crean pertinentes.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Quejas y reclamos similares (mismo usuario, fecha y hora)

Realizar un análisis de los casos con el fin de identificar los casos repetidos de quejas y reclamos que pueden aumentar las estadísticas en el sistema.

OBS 2 – 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 3 – Casos vencidos por fallas en las alertas del sistema (web)

Realizar pruebas aleatorias que permita comprobar la operación correcta de las funcionalidades del sistema.

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

OBS 4 – Socialización y difusión de este medio de control social.

Se debe de socializar a todos los estamentos universitarios y a la comunidad en general, este mecanismo de participación ciudadana y control social, así como de la nueva herramienta para interponer las “Denuncias de Corrupción” en el aplicativo PQRS.

OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario

Capacitar y sensibilizar al personal docente y administrativo como docente sobre la importancia en la atención de los usuarios.

OBS 6 – Responsables de dar respuesta a PQRS sin acceso al aplicativo

Dar acceso al aplicativo de PQRS para que pueda diligenciar las respuestas a los casos que le han sido asignados por el administrador del aplicativo, de acuerdo al asunto registrado por el usuario. Adicionando al listado actual de responsables todas las demás dependencias que se crean pertinentes.

Recomendación general:

- Implementar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, incorporando las recomendaciones del presente 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:

Control Interno