

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	1 de 39

Control Interno

Distribuido a:

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

Copias

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

Emitido por:

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

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres
Profesional Transitorio

Objeto Auditado:

Sistema de PQRSD Vigencia primer semestre de 2022

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRSD (Primer semestre 2022)

Informe No. AI-1115-12-2022

Fecha del informe: 16-08-2022

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 39

Contenido del informe

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

1. Resumen Ejecutivo

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



Fortalezas

- El nuevo Sistema de PQRS operando adecuadamente.
- Información sobre los derechos de petición, centralizada en el aplicativo nuevo, lo cual asegura un mecanismo de control para las respuestas.
- Procedimientos establecidos para la atención de PQRS.
- Implementación de mejoras al sistema.
- Encuesta de satisfacción al usuario.
- Manuales e información sobre el sistema de PQRS publicados y de libre acceso al ciudadano.
- Diversos medios para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Canales para interponer denuncias por corrupción.
- Funcionalidades del Sistema PQRS de reclasificación y traslado.
- Suspensión de términos para procesos que se ejecutan en periodo de vacaciones.



Debilidades

- Aplicativo duplica registros de PQRS.
- Casos interpuestos ante varias dependencias.
- Derechos de petición con desistimiento tácito sin acto administrativo registrado en el aplicativo de PQRS.
- Se siguen presentado casos que involucran funcionarios

Original Firmado

Sandra Yamile Calvo Cataño
Control Interno

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	4 de 39

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVO

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

ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

OBJETO AUDITADO		Auditoría al Aplicativo de PQRS			FECHA DE CALIFICACION		3/02/2022	
RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
CALIFICACION RIESGO RESIDUAL		MODERADO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO
CONTOLES		EFECTIVIDAD	EFECTIVIDAD	EFECTIVIDAD	EFECTIVIDAD	EFECTIVIDAD	EFECTIVIDAD	EFECTIVIDAD
		Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos	Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y	Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta	Información no confiable para las estadísticas de las PQRS
Aplicativo en Web de PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X		X	X	X	X
Manual del Usuario	EFECTIVO	X					X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	EFECTIVO	X	X			X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	EFECTIVO			X		X		X
Auditoria Interna al sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO				X		X	

Fuente: Análisis Control Interno 2022 y *Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera (R1)

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

4. Criterios analizados y Metodología empleada

CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Ley_2207 del 17 de mayo de 2022 Final Estado de Emergencia.
2. Resolución No. 666 del 28 de abril de 2022 prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19.
3. Resolución de Rectoría 5008 del 30 de agosto de 2021, por medio de la cual se actualiza el SISTEMA PQRS en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.
4. Decreto 491 de 2020: Artículo 5 - relacionado con la ampliación de términos para atender las peticiones y mientras dure la emergencia sanitaria.
5. Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.
6. Circular de la Secretaría General del 31 de marzo de 2020, Términos de atención de los derechos de petición en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica, declarada por medio del decreto 417 del 17 de marzo de 2020.
7. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
8. Ley 1755 de 2015: por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
9. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
10. 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”
11. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
12. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS de mayo de 2017.
13. Resolución 5551 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad y se dictan otras disposiciones.
14. Resolución de Rectoría No. 1446 del 21 de junio de 2010 “Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones”, versión 7 de 2017-05-26 código 131-INT-01.
15. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

METODOLOGÍA EMPLEADA

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

- 1) Procedimientos analíticos:
 - Análisis de tendencias de casos registrados en el sistema de PQRS:
 - Tendencia comparativa de total de casos entre periodo actual y pasado.
 - Casos repetidos y enviados a diferentes dependencias.
- 2) Procedimientos sustantivos:
 - Revisión de informes de Quejas y reclamos emitidos por la Vicerrectoría Administrativa.

- Revisión de información respecto a denuncias por corrupción, reportada por la Oficina de Control Interno Disciplinario
 - Revisión de información sobre derechos de petición, reportada por Gestión de Documentos
 - Comparación de información registrada en aplicativo PQRS
- 3) Procedimientos de control:
- Evaluación de los controles de tiempos de respuesta.
 - Evaluación de control de funcionalidades.

Muestra

No se empleó muestra.

5. Resultados de la evaluación

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

Tabla 2. Prioridad de las observaciones según el riesgo

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

Fuente: Análisis de Control Interno

5.1 Relación de casos

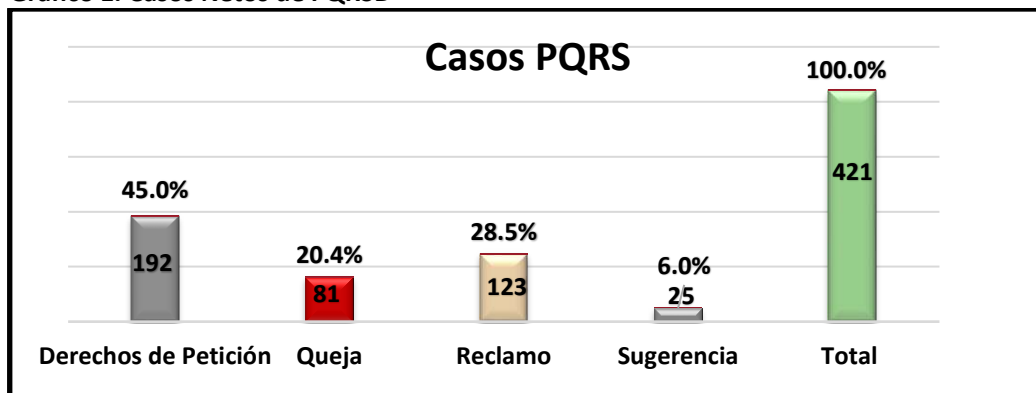
5.1.1 Casos registrados

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRSD presentados durante el primer semestre del 2022, así mismo un comparativo entre el primer semestre de 2021 y el primer semestre de 2022, también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la Oficina de Control Interno y los casos duplicados por el aplicativo; además, de la identificación de los usuarios que han interpuesto PQRSD ante dos o más dependencias.

El total de casos reportados en el aplicativo es de 433 casos, el total de casos identificados como repetidos es de 2 casos (2 derechos de petición), 8 casos duplicados (7 quejas y 1 sugerencia) y 2 casos de denuncias de corrupción, que se presentaron en el aplicativo nuevo, por lo tanto, el total de casos netos a analizar es de 421 casos. Los casos de denuncias de corrupción no se tienen en cuenta porque estos tienen un tratamiento diferente a las PQRS.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el primer semestre del 2022 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos, duplicados y las denuncias por corrupción). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos Netos de PQRSD



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRSD, página web UTP corte a 30/06/2022.

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el primer semestre del 2022, claramente se observa que la Universidad recibió 192 derechos de petición (21 de consulta, 39 de información o documentos y 132 en interés general y particular) correspondiente al 45%, 81 quejas correspondiente al 20,4%, 123 reclamos correspondiente al 28,5% y 25 Sugerencias correspondiente al 6%, para un total 421 casos registrados.

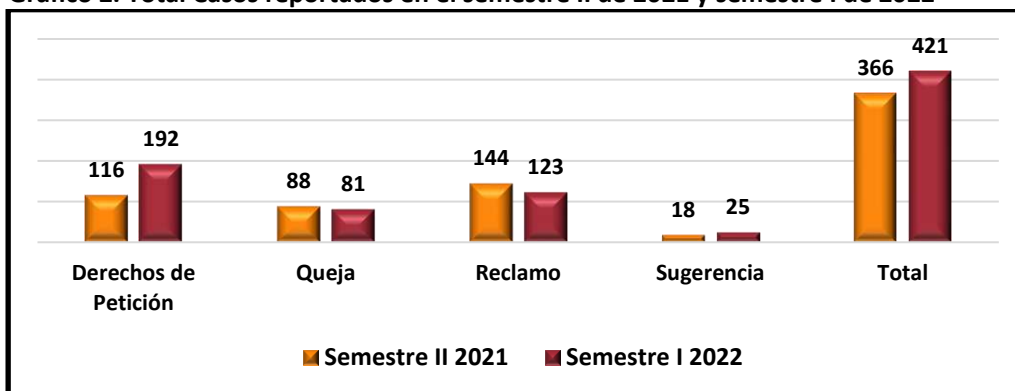
De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2021 (se puso en funcionamiento el nuevo aplicativo de PQRS) y el primer semestre de 2022 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre II de 2021 VS semestre I de 2022

Casos Netos Presentados	Semestre II 2021	Semestre I 2022	Diferencia
Derechos de Petición	116	192	76
Queja	88	81	-7
Reclamo	144	123	-21
Sugerencia	18	25	7
Total	366	421	55

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021 y 30/06/2022.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre II de 2021 y semestre I de 2022



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2021 y a 30/06/2022.

Con respecto al primer semestre del 2022, el gráfico 2 muestra un aumento en los derechos de petición en 76 casos y en la sugerencias de 7 casos, mientras que en las quejas y reclamos hubo una disminución de 7 y 21 caso respectivamente; para una diferencia total de 55 casos de más en el primer semestre de 2022. Es importante aclarar que, los derechos de petición fueron incluidos como casos en el aplicativo nuevo, como una mejora.

Así mismo, revisado el reporte del aplicativo se identificaron y consolidaron los casos repetidos teniendo en cuenta los criterios establecidos por Control Interno:

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

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

Tabla 4 Número de Casos Repetidos

Tipo de Caso	Número de Casos
Derecho de petición en interés general	1
Derecho de petición de información o documentos	1
Total Casos Repetidos	2

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 5. Casos repetidos

Item	radicado	id	Consecutivo	Fecha_recepción	Tipo	Tipo_usuario	Asunto	Dependencia	Medio_solicitud	Fecha_respuesta	Observaciones
	R-03-179	334	DP-17-2022	12/01/2022	Derecho de petición en interés general	Estudiante	Reinicio de clave	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	17/01/2022	
1	R-03-177	335	DP-18-2022	12/01/2022	Derecho de petición en interés general	Estudiante	Reinicio de clave	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	17/01/2022	Repetida (Eliminar)
	R-03-611	374	DP-38-2022	24/01/2022	Derecho de petición de información o documentos	Egresado	Beca Jorge Roa Martinez	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Web	7/02/2022	
2	R-03-613	375	DP-39-2022	24/01/2022	Derecho de petición de información o documentos	Egresado	Beca Jorge Roa Martinez	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Web	7/02/2022	Repetida (Eliminar)

Fuente: Análisis de Control Interno

Se puede observar en las tablas 4 y 5, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRSD se identificaron 2 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 1 Derecho de petición en interés general y 1 Derecho de petición de información o documentos. En este semestre disminuyeron los casos repetidos con respecto al período anterior (53 casos), lo que denota una mejora en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRSD.

También, se tienen 188 casos duplicados por el número consecutivo, donde el consecutivo es DP-1-2022 y este número se repite con otro, a pesar de ser diferente caso (no se deben eliminar), ver tabla 6:

Tabla 6. Muestra Duplicados por número de consecutivo pero diferente asunto

Ítem	Radicado	Id	Consecutivo	Fecha_Recepción	Tipo	Asunto	Dependencia	Observaciones
1	R-03-4	305	DP-1-2022	1/01/2022	Derecho Petición en interés particular	Solicitud autorización reingreso	ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	Tiene igual consecutivo pero diferente radicado

Ítem	Radicado	Id	Consecutivo	Fecha_Recepción	Tipo	Asunto	Dependencia	Observaciones
2	R-03-21	306	DP-1-2022	3/01/2022	Reclamo	Devolución de dinero matrícula	GESTIÓN FINANCIERA	
21	R-03-117	325	DP-11-2022	11/01/2022	Derecho Petición en interés particular	Activación Matrícula	GESTIÓN FINANCIERA	
22	R-03-126	326	DP-11-2022	11/01/2022	Queja	Pagos	GESTIÓN FINANCIERA	
24	R-03-131	327	DP-12-2022	9:05:40	Reclamo	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	
25	R-03-138	329	DP-12-2022	12/01/2022	Derecho de petición de información o documentos	Recuperación de correo y portal estudiantil	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	
26	R-03-139	330	DP-13-2022	12/01/2022	Derecho de petición de información o documentos	Dificultad para el ingreso al portal estudiantil	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	
27	R-03-140	328	DP-13-2022	12/01/2022	Reclamo	Matrícula Financiera	GESTIÓN FINANCIERA	

Fuente: Análisis de Control Interno

OBS 1 – Número de consecutivos duplicados por el aplicativo, diferentes asuntos y peticionarios

Se evidencia en las Tablas 6, una muestra de los 188 casos duplicados por el número consecutivo, los cuales hacen referencia a diferentes asuntos y peticionarios.

Esto se presenta por fallas en los controles y reportes del aplicativo de PQRSD, lo que puede conllevar a generar reportes de información inconsistentes.

Observación subsanada en el proceso de auditoría

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

Controles relacionados: Aplicativo de PQRSD

Prioridad de la observación: Bajo

Comentarios del auditado (correo electrónico del día jueves, 14 de julio de 2022 8:00 a. m. CRIE): Con respecto al primer caso (duplicados por consecutivo), esto se debe a que el sistema tiene dos consecutivos diferentes, para DP y para QRS, los cuales se ven reflejados en el sistema como: DP-#consecutivo-#año (DP-1-2022) y PQRS-#consecutivo-#año (PQRS-1-2022) respectivamente. El error se presentó al momento de exportar los datos, corregiremos esto, en el aplicativo funciona correctamente.

Se identificaron en el reporte del nuevo aplicativo de PQRSD, 8 casos duplicados por el número de radicado pero con el mismo asunto, porque al número de radicado normal de estos casos (ejemplo R-03-2240), el aplicativo registraba nuevos casos (ejemplo R-03-03-2240), como se aprecia en la tabla 7, a los que duplica les antepone el número 03 y también se presentaron dos casos en los cuales el aplicativo los registra cuatro veces (ejemplo R-03-4794-1-2-3-4); estos duplicados se deben eliminar porque son el mismo caso:

Tabla 7. Casos Duplicados por número de radicado

Ítem	Radicado	Id	Consecutivo	Fecha_Recepción	Tipo	Asunto	Dependencia	Observaciones
	R-03-2240	460	DP-76-2022	2022-02-18	Queja	Funcionarios	PLANEACIÓN	Registrado
1	R-03-03-2240	461	DP-77-2022	2022-02-18	Queja	Funcionarios	PLANEACIÓN	Duplicado (Eliminar)
	R-03-0 no tiene datos	544	DP-135-2022	2022-04-12	Sugerencia	Cafeterías	511-0-131-02 MECATRONICA	
2	R-03-00 no tiene datos	545	DP-136-2022	2022-04-12	Sugerencia	Cafeterías	511-0-131-02 MECATRONICA	Duplicado (Eliminar)
	R-03-4794-1	572	DP-152-2022	2022-05-	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Registrado
3	R-03-4794-2	573	DP-153-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Duplicado (Eliminar)
4	R-03-4794-3	574	DP-154-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Duplicado (Eliminar)
5	R-03-4794-4	575	DP-155-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Duplicado (Eliminar)
	R-03-4822-1	577	DP-156-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Registrado
6	R-03-4822-2	578	DP-157-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Duplicado (Eliminar)
7	R-03-4822-3	579	DP-158-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Duplicado (Eliminar)
8	R-03-4822-4	580	DP-159-2022	2022-05-03	Queja	Pagos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Duplicado (Eliminar)

Fuente: Análisis de Control Interno

<p>OBS 2 – Casos duplicados por el numero radicado con iguales asuntos y peticionarios Se evidencia en las Tabla 7, 8 casos duplicados por el número de radicado, los cuales se refieren al mismo asunto y peticionario; lo que genera un aumento de las estadísticas de PQRSD registradas. Esto se presenta por fallas en los controles y reportes del aplicativo de PQRSD. <i>Observación subsanada en el proceso de auditoría</i></p>
<p>Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP</p>
<p>Controles relacionados: Aplicativo de PQRSD</p>
<p>Prioridad de la observación: Bajo</p>
<p>Comentarios del auditado (correo electrónico del día jueves, 14 de julio de 2022 8:00 a. m. CRIE): Respecto al segundo caso, este error ya fue solucionado como se informó hace algún tiempo, sin embargo, permanece el caso donde el peticionario hace caso omiso a la recomendación: <i>“Tenga en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, eso evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados”.</i></p>

Los casos que llegan de PQRSD son radicados por Gestión de Documentos, los cuales deben de tener el número de radicación de acuerdo al orden de llegada de cada uno de los casos, esta actividad no se está llevando a cabo, según se muestra en la siguiente tabla 8:

Tabla 8: Ejemplo de casos de radicados

Ítem	Radicado	Consecutivo	Id	Fecha_Recepción	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha_Respuesta
1	R-03-178	DP-16-2022	333	2022-01-12 16:30:50	Derecho Petición en interés particular	Petición	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	28/01/2022
2	R-03-179	DP-17-2022	334	2022-01-12 20:10:01	Derecho de petición en interés general	Reinicio de clave	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	17/01/2022
3	R-03-177	DP-18-2022	335	2022-01-12 20:10:11	Derecho de petición en interés general	Reinicio de clave	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	17/01/2022

Fuente: Elaboración control interno.

Como puede apreciarse en la tabla 8, el caso registrado como ítem 3, radicado R-03-177, DP-18-2022, ID 335; debió tener el número de radicado R-03-179, ya que llegó después (2022-01-12 20:10:11) de los otros dos casos. Lo anterior. Ocasionado por la manualidad de la operación realizada y lo que puede conllevar a errores en las estadísticas.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, en la siguiente tabla 9 se enuncian los casos netos interpuestos en el aplicativo de PQRSD:

Tabla 9: Total Casos Netos Aplicativo PQRSD

Tipo	Interpuestas	Número de Casos Repetidos	Número de Casos Duplicados	Total Casos Netos
Derechos de Petición	194	2	0	192
Queja	88	0	7	81
Reclamo	123	0	0	123
Sugerencia	26	0	1	25
Denuncias de Corrupción	2	0	0	2
Total	433	2	8	423

Fuente: Elaboración control interno.

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

- Que en algunas ocasiones el peticionario no tiene claridad de la dependencia responsable de dar respuesta a su solicitud.
- Que el solicitante quiere garantizar que las partes corresponsables del asunto estén enteradas de su solicitud.
- Que la respuesta que se da, no resuelve el interrogante planteado por el usuario.

- Que la respuesta dada al usuario no corresponde a la Dependencia donde inicialmente se ha enviado la PQRS, la cual ha debido trasladarse a la Dependencia responsable, pero por desconocimiento no se realiza el proceso de traslado.

A continuación, se presentan en la tabla 10 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias”.

Tabla 10. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

Ítem	Radicado	Id	Consecutivo	Fecha_Recepción	Tipo	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES
1	R-03-74	317	DP-9-2022	7/01/2022	Derecho Petición en interés particular	Matrícula 2022-1	FACULTAD DE TECNOLOGÍA	Diferentes Dependencias
	R-03-75	318	DP-10-2022	7/01/2022	Derecho Petición en interés particular	Matrícula 2022-1	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Diferentes Dependencias
2	R-03-349	354	DP-29-2022	17/01/2022	Derecho Petición en interés particular	Solicitud autorización reingreso lic en español	LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	Diferentes Dependencias
	R-03-351	355	DP-30-2022	17/01/2022	Derecho Petición en interés particular	Solicitud autorización reingreso lic en español	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Diferentes Dependencias
3	R-03-1557	430	DP-60-2022	9/02/2022	Sugerencia	Espacio Físico	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Varias Dependencias
	R-03-1572	431	DP-61-2022	9/02/2022	Sugerencia	Espacio Físico	VICERRECTORÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Varias Dependencias
4	R-03-6815	721	DP-183-2022	24/06/2022	Derecho Petición en interés particular	matricula	GESTIÓN FINANCIERA	Varias Dependencias
	R-03-6817	719	DP-232-2022	24/06/2022	Queja	Matrícula académica	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Varias Dependencias

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRSD, página web UTP corte a 30/06/2022.

Se evidencia en la tabla 10, que hubo cuatro (4) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, que comparado con el período anterior (semestre 2 de 2021), donde hubo 18 casos de usuarios registrados; vemos que ha habido una disminución de casos en este ítem.

OBS 3 – Casos de quejas, reclamos y derechos de petición interpuestas ante varias dependencias

Se evidenciaron cuatro (4) casos donde los usuarios interpusieron PQRSD ante dos o más dependencias diferentes, 1 derechos de petición, 1 queja y 1 sugerencia, lo que podría conllevar a un aumento de las estadísticas de PQRSD registradas y a generar doble proceso de respuesta de las dependencias a las cuales se dirige la PQRSD. (Ver tabla 10). Esto se presenta, además, por la falta de control en la validación respecto del peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRSD, y por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de la Universidad.

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

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRSD

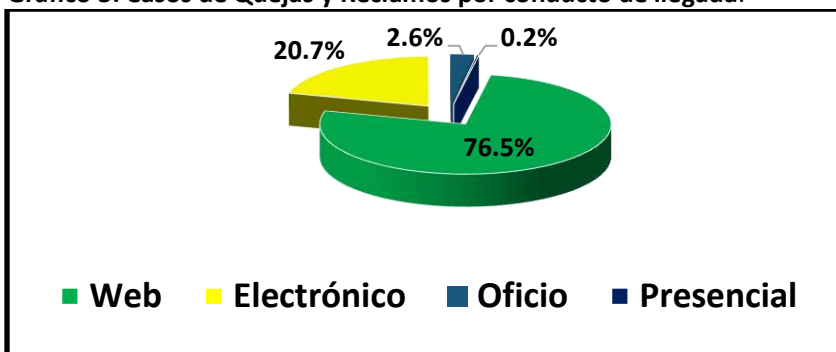
Prioridad del hallazgo: Bajo

Comentarios del auditado (correo electrónico del día viernes 05 de agosto de 2022 2:17 p. m. VAYF): Con el fin de emitir un comentario, favor enviar los casos que se mencionan, ya que, en el informe enviado por la VAF, se registran 3 PQRSD interpuestos ante varias dependencias: 1 DP y 2 Quejas.

5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS

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

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



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

En el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 76.5%, el correo electrónico con un 20.7%, por intermedio de oficio el 2.6% y presencial el 0.2%.

El día 28 de julio de 2022, a las 9:18 a.m., Control Interno realizó varias llamadas a la línea gratuita 018000966781 y al teléfono 3137211, con el fin de verificar el funcionamiento de estas líneas telefónicas y se evidenció que sí estaban funcionando.

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

- Vía telefónica:

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

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

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

Respecto a los derechos de petición, con el aplicativo nuevo se tiene información centralizada de los mismos, los cuales fueron reportados por Gestión de Documentos, mediante memorando No. 02-1122-55, del 12 de julio de 2022, como se aprecia en la siguiente tabla 11:

Tabla 11. Derechos de petición

MES	Gestión Documentos	SISTEMA PQRS	
		PQRS y DP de interés general y particular	Solicitudes de Información
ENE	14	61	2
FEB	7	36	5
MAR	12	10	14
ABR	11	6	8
MAY	9	27	12
JUN	11	53	6
TOTAL	64	193	47
		240	

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 30/06/2022)

Se observa en la tabla 11 que, los derechos de petición que fueron radicados en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2022 en la Universidad, fue de 64 casos radicados en la ventanilla de Gestión de Documentos o mediante el correo lazos@utp.edu.co, mientras que en el aplicativo nuevo de PQRS se registraron 240 casos, de los cuales 47 son exclusivamente de solicitud de información y 193 casos son de PQRS y derechos de petición de interés general y particular, de derecho de petición de información o documentos y de derechos de petición de consulta. Con respecto al período anterior (semestre 2 de 2021), se tiene un aumento en los radicados por ventanilla y/o por el correo electrónico de Gestión de Documentos (53 casos) y hubo una disminución en las PQRS que llegaron por el aplicativo (302).

5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

Se registraron para el primer semestre de 2022, dos (2) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario al registrar su caso (ver tabla 12).

Tabla 12. Casos reclasificados

Ítem	Radicado	Id	Consecutivo	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha Recepción	Recha Respuesta	Días De Vencimiento
1	R-03-3542	514	DP-113-2022	Reclamo	Admisiones	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	27/03/2022	30/03/2022	2
2	R-03-5922	639	DP-190-2022	Reclamo	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	2/06/2022	6/06/2022	2

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP (corte a 30/06/2022)

De la tabla 12 podemos apreciar que los 2 casos reclasificados son de Admisiones, Registro y Control Académico y el proyecto comercial 511-4-131-06 ILEX UTP.

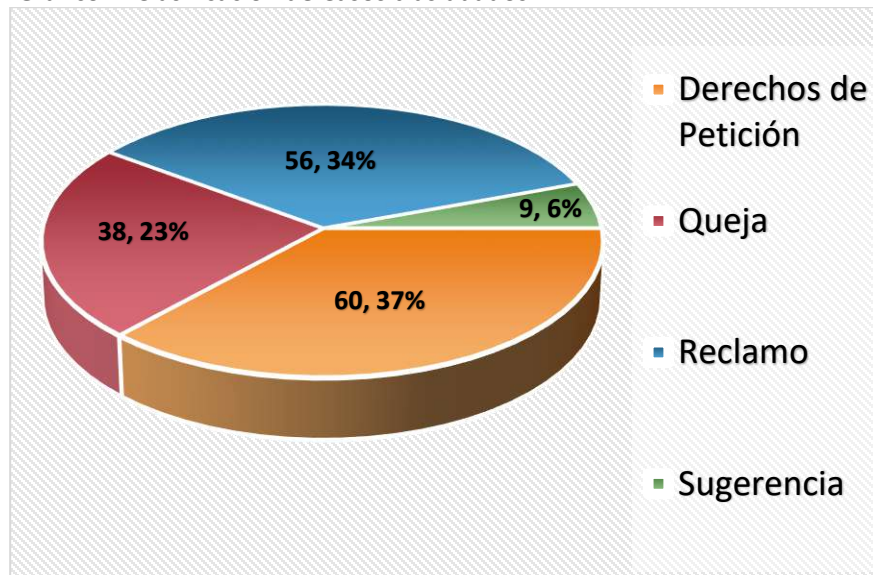
Con respecto al período anterior, segundo semestre de 2021 (14 casos), hubo una disminución, en la reclasificación de las PQRS.

Es importante mencionar que, la herramienta de reclasificación funciona correctamente en el nuevo sistema PQRS, pero, Control Interno con su rol de consulta aún no puede generar reportes de casos reclasificados.

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por el aplicativo PQRSD se realizó el traslado de 163 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 60 derechos de petición, 38 quejas, 56 reclamos y 9 sugerencias, como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 13.

Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRSD, página web UTP

Tabla 13. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	11	1	8	1	21
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	6	6	0	17
GESTIÓN FINANCIERA	2	3	8	0	13
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	2	2	3	4	11
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5	0	3	0	8
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	3	2	1	8
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	3	2	2	0	7
CONTROL INTERNO	3	0	2	0	5
RECTORÍA	4	0	1	0	5
SECRETARÍA GENERAL	0	3	2	0	5
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	1	2	1	0	4
FACULTAD DE INGENIERÍAS	2	0	1	1	4
FACULTAD INGENIERÍA MECÁNICA	0	3	1	0	4
FACULTAD TECNOLOGÍA	2	1	1	0	4
JURÍDICA	2	2	0	0	4
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	1	1	2	0	4
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	1	0	0	3
FACULTAD CIENCIAS AMBIENTALES	1	2	0	0	3
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	2		1		3
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	1	2	0	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0	2
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	1	0	1	0	2
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	0	1	1	0	2

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1	0	0	2
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	0	1	1	0	2
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	0	0	1	1	2
Totales	60	38	56	9	163

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 13 que las Dependencias que más traslados realizan son Admisiones, Registro y Control Académico, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Gestión Financiera, la Facultad de Ingenierías y las Vicerrectorías Académica y de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario; con 21, 17, 13, 11 y 8 casos respectivamente.

Tabla 14. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	9	5	11	1	26
GESTIÓN FINANCIERA	11	3	10	0	24
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6	2	8	4	20
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	6	6	3	1	16
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4	2	5	0	11
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	6	2	0	9
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	0	5	2	1	8
JURÍDICA	3	1		0	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	1	0	4
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	4	0	0	0	4
PLANEACIÓN	0	1	1	1	3
511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	0	0	2	0	2
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	1	0	1	0	2
FACULTAD DE INGENIERÍAS	0	0	2	0	2
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	1	0	1	0	2
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	2	0	0	0	2
DOCTORADO EN LITERATURA	0	0	2	0	2
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	2	0	0	0	2
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	0	0	1	1	2
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	1	0	0	2
Totales	60	38	56	9	163

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 14 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, Gestión Financiera, Admisiones, Registro y Control Académico, Recursos Informáticos y Educativos y Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información; con 26, 24, 20, 16 y 11 casos respectivamente.

Con respecto del período anterior, segundo semestre de 2021, vemos que hubo una disminución de los traslados de casos, ya que en este período se generaron 256 traslados, contra 163 traslados en este período.

5.1.5 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información del primer semestre de 2022 fue enviada por Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorandos Nos. 02-131-502 del 06 de julio, el 02-131-601 del 03 de agosto y 02-131-636 del 11 de agosto de 2022. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRSD anualmente (Ver tabla 15).

Tabla 15. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos
Derechos de Petición	189
Queja	81
Reclamo	123
Sugerencias	24
Repetidas	2
Duplicadas	14
Total general	431

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se observa que el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del primer semestre de la vigencia 2021, sobre las PQRSD recibidas por el aplicativo, se encuentra publicado en la página web de la PQRS, dando cumplimiento a lo establecido al Instructivo para la atención de las PQRS, (Ver link: <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe>).

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2022 y según memorando No. 02-131-502 del 06 de julio de 2022, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, no se informa sobre traslados de algún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2022 en el sistema PQRSD web se interpusieron dos (2) denuncias por corrupción (ver tabla 16).

Tabla 16. Denuncias de corrupción recibidas por el aplicativo de PQRSD

ID	Usuario	Asunto	Fecha de creación	Estado del proceso	Fecha estado del proceso	tipo_usuario
629	Anónimo	Funcionarios	2022-05-27			Veeduría
677	Anónimo	Funcionarios	2022-06-14			Veeduría

Fuente: Aplicativo de PQRSD

De acuerdo a la información reportada por la oficina de Control Interno Disciplinario estos casos no proceden como casos de denuncias de corrupción, por tratarse de hechos disciplinariamente irrelevantes.

Es importante aclarar que el procedimiento para recibir denuncias por corrupción se describe en el Instructivo para la atención de PQRS 131-INT-01 (página 10 a 14), en el Manual del Usuario, 131-MU-01, en el numeral 4.1.3.2 que habla específicamente del paso a paso para formular por el aplicativo PQRSD una denuncia por corrupción.

Además, se recibieron en la oficina de Control Interno Disciplinario dos (2) denuncias por presuntos hechos de corrupción, según información remitida mediante memorando No. 02-1119-123 del 21 de julio de 2022, los cuales se encuentran registrados en la tabla 17.

Tabla 17. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

INFORME OCID- DENUNCIAS POR CORRUPCION PRIMER SEMESTRE 2022			
DENUNCIA PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN			
RADICADO- OCID	FECHA- Radicacion- 2022	MEDIO DE RECEPCION EN LA OCID	ESTADO del PROCESO
Auto de avoca 001-2022	2-feb	correo electrónico institucional denunciascorrupcion@utp.edu.co	Auto inhibitorio, por tratarse de hechos disciplinariamente irrelevantes (art 209 ley 1952 de 2029, modificada por la ley 2094 de 2021 Código General Disciplinario
Auto de avoca 002-2022	23-feb	correo electrónico institucional denunciascorrupcion@utp.edu.co	auto inhibitorio, por tratarse de hechos cometidos presuntamente por parte de alumna del programa, caso en el cual, no tenemos competencia. Se remitió a la facultad.
Total denuncias			2

Fuente: Informe de Control Interno Disciplinario.

Se observa en la tabla 17 que, los dos procesos no proceden porque se declaró el auto inhibitorio, es decir, se refiere a aquella resolución judicial, por medio de la cual, ponen fin a una etapa procesal sin decidir de fondo el asunto que se le plantea.

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRSD

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

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

Es importante aclarar que los términos de las respuestas de las PQRSD, en el semestre del 01 de enero al 30 de junio de 2022, se deben de clasificar en dos períodos:

- i. Los tiempos de respuesta pasaron de 15 a 20 días hábiles en el sistema PQRSD, según lo establece el Decreto 491 en el artículo 14: “TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES” y refiere expresamente a TODAS LAS PETICIONES, y establece un término especial para derechos de petición en interés particular, en interés general, de información o documentos, quejas, reclamos y sugerencias (20 días) y para Derecho de petición de consulta (35 días). En consecuencia, en la circular que se expidió desde la Secretaría General (001 de abril 2 de 2020), una vez proferido el Decreto 491 se prevé que:
En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarada por medio del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de marzo 18 de 2020, en el cual se establecen, entre otras medidas, la ampliación de términos para atender las peticiones; motivo por el cual, se hace necesario informar a todos los colaboradores de la Universidad, responsables de atender los derechos de petición, según lo dispuesto en la Resolución de Rectoría 5551 de 2017, modificada por la Resolución 5485 de 2019, que para los que se presentaron a partir del 28 de marzo y mientras dure el estado de emergencia sanitaria, los términos son los establecidos en el artículo 5° del Decreto Ley 491 de 2020 antes referido, así:

- 1) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 2) Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
 - (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

II. Los tiempos de respuesta pasan nuevamente a 15 días hábiles, por la finalización del estado de emergencia económica, social y ecológica por el COVID 19, según la Ley No.2207 del 17 mayo de 2022, "Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 (Artículos 5 y 6)", reglamentada internamente en la Universidad, mediante la Resolución de Rectoría No. 5008 del 30 de agosto de 2021, "Por medio de la cual se actualiza el sistema PQRSD en la Universidad Tecnológica de Pereira y se dictan otras disposiciones", la cual nos informa en su artículo 3°:

- 1) El término para dar respuesta a los derechos de petición en interés particular y en interés general, quejas, reclamos y sugerencias será de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 2) Salvo casos particulares como los derechos de petición de información o documentos, que será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y
- 3) Para los derechos de petición de consulta, será de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

De acuerdo a lo anterior, los períodos quedaron así: Del 01 de enero al 16 de mayo de 2022 y del 17 de mayo al 30 de junio de 2022.

Tabla 18. Tiempo Promedio de Respuesta período 01/01/2022 al 16/05/2022

Intervalos días	Derecho de petición de consulta (35 días)	Derecho Petición en interés particular o general (30 días)	Derecho de petición de información o documentos (20 días)	Quejas (30 días)	Reclamos (30 días)	Sugerencias (30 días)	Total	%
0-5 días	6	53	12	22	42	11	146	51.0%
6 - 10 días	2	9	8	17	21	1	58	20.3%
11- 15 días	0	19	1	11	11	3	45	15.7%
16 - 20 días	0	6	3	8	8	1	26	9.1%
21 - 30 días	1	0	0	3	3	0	7	2.4%
Más de 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Desistimiento tácito- Por Responder	2	0	2	0	0	0	4	1.4%
Subtotal Casos	11	87	26	61	85	16	286	100.0%
%	52%	66%	67%	75%	69%	64%	68%	

Fuente: Aplicativo de PQRSD, página web

Se observa en la tabla 18 que, del total de los casos reportados en este período (286 casos) se le dio respuesta en los primeros cinco días a 146 casos, correspondientes al 51%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 58 casos correspondientes al 20.3%, de igual manera a 45 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 15.7%, a 26 casos (9.1%) se les dio respuesta entre 16 y 20 días, hubo siete (7) casos (2.4%) que se les dio respuesta entre 21 y 30 días; por lo anterior, se evidencia que no hubo

casos vencidos, es decir, no excedieron los términos exigidos en el aplicativo y de acuerdo a la solicitud que presentaban.

Tabla 19. Tiempo Promedio de Respuesta período 17/05/2022 al 30/06/2022

Intervalos días	Derecho de petición de consulta (30 días)	Derecho Petición en interés particular o general (15 días)	Derecho de petición de información o documentos (10 días)	Quejas (15 días)	Reclamos (15 días)	Sugerencias (15 días)	Total	%
0-5 días	9	38	10	11	27	9	104	77.0%
6 - 10 días	1	5	3	2	6	0	17	12.6%
11- 15 días	0	1	0	6	3	0	10	7.4%
16 - 20 días	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
21 - 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Más de 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Desistimiento tácito - Por Responder	0	1	0	1	2	0	4	3.0%
Subtotal Casos	10	45	13	20	38	9	135	100.0%
%	48%	34%	33%	25%	31%	36%	32%	
Total Casos	21	132	39	81	123	25	421	
%	5%	31%	9%	19%	29%	6%	100%	

Fuente: Aplicativo de PQRSD, página web

Se observa en la tabla 19 que, del total de los casos reportados en este período (135 casos) se le dio respuesta en los primeros cinco días a 104 casos, correspondientes al 77%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 17 casos correspondientes al 12.6%, de igual manera a 10 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 7.4%, y 4 casos tuvieron desistimiento tácito; por lo anterior, se evidencia que no hubo casos vencidos, es decir, no excedieron los términos exigidos en el aplicativo y de acuerdo a la solicitud que presentaban.

Se encontraron en el reporte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, cinco (5) casos de derechos de petición (2 de consulta, 2 de información o documentos y 1 en interés particular), cuyo estado en el reporte se encontraba como “Desistimiento tácito automático”; los cuales se muestran en la siguiente tabla 20:

Tabla 20. Derechos de Petición con desistimiento tácito

No.	N. Radicado	Fecha de Recepción	Tipo PQR	Asunto	Estado	Resolución
57	R-03-544	21-ene-22	Derecho de petición de consulta	Consulta sobre los créditos académicos	Desistimiento tácito automático	Desistimiento expreso por parte del usuario, no requiere de acto administrativo
65	R-03-608	24-ene-22	Derecho de petición de consulta	ajustes a matricula	Desistimiento tácito automático	Desistimiento expreso por parte del usuario, no requiere de acto administrativo
217	R-03-3554	28-mar-22	Derecho de petición de información o documentos	Correo electrónico	Desistimiento tácito automático	RR 4493 del 12/05/ 2022
244	R-03-4320	20-abr-22	Derecho de petición de información o documentos	Inscripciones	Desistimiento tácito automático	Desistimiento expreso por parte del usuario, no requiere de acto administrativo

No.	N. Radicado	Fecha de Recepción	Tipo PQR	Asunto	Estado	Resolución
416	R-03-6828	24-jun-22	Derecho Petición en interés particular	matricula	Desistimiento tácito automático	Desistimiento expreso por parte del usuario, no requiere de acto administrativo

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS

Se evidencia que el derecho de petición con radicado R-03- 3554 tiene la Resolución de Rectoría No. 4493 del 12 de mayo de 2022, donde se rechaza el derecho de petición con un desistimiento tácito.

Es importante anotar que el Instructivo para la atención de PQRS 131-INT-01, en sus páginas 21, 22 y 26 señala lo siguiente:

Desistimiento tácito: El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos. Por consiguiente, la opción para solicitar resolución por desistimiento tácito sólo se habilitará cuando el peticionario haya brindado respuesta a la solicitud de información hecha por la dependencia, de lo contrario, si transcurre un mes calendario en que el peticionario no brinda respuesta a la solicitud de información, el sistema realizará de manera automática solicitud de resolución para el desistimiento tácito.

Además, nos informa que por medio del siguiente formulario se puede solicitar a Secretaria General la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar los derechos de petición con desistimiento tácito:

- a) Seleccionar tipo de resolución: “Reservada” o “Clasificada” “desistimiento tácito”.
- b) Escribir la justificación.
- c) Dar clic en enviar. Le llegará la solicitud a Secretaria General, para la elaboración de la Resolución de Rectoría.


El Desistimiento Tácito Automático, cuando es generado por el aplicativo, se envía a la dependencia receptora de un DP, indicándole que se produjo un desistimiento tácito automático (ver página 26 del Instructivo).

OBS 4 – Resoluciones de casos de derecho de petición con desistimiento tácito

La resolución de rectoría 5551 de 2017 “Por medio se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad Tecnológica de Pereira”, establece: ARTICULO NOVENO: Desistimiento del derecho petición: Consiste en abandonar la solicitud presentada mediante derecho de petición, ya sea de manera expresa o tácita, lo que no implica que el ciudadano renuncie al derecho en que lo basaba, es decir, que tiene la posibilidad de presentar posteriormente, parágrafo I: El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, este no subsana la información o no entrega la información requerida en los tiempos establecidos. En este caso el funcionario competente para dar respuesta al derecho de petición deberá informar a la Secretaría General para que se proceda a decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado de rectoría.

En la revisión realizada se evidenciaron cuatro (4) derechos de petición (Radicados: R-03-544, R-03-608, R-03-4320, R-03-6828), los cuales se encuentran registrados en el sistema PQRS como rechazados por desistimiento tácito automático, sin embargo, estos no cuentan con la Resolución de Rectoría de desistimiento tácito requerido según la resolución de Rectoría 5551 de 2017 y el Instructivo para la atención de PQRS 131-INT-01.

Lo anterior ocasionado por desconocimiento de las dependencias acerca del procedimiento a seguir y el funcionamiento del aplicativo cuando la Universidad rechaza un derecho de petición por desistimiento tácito, lo que podría conllevar al incumplimiento de las normas establecidas, por el no cumplimiento en términos y procedimientos establecidos para la atención de los derechos de petición

Riesgo relacionado: Incumplimiento de las normas que rigen las PQRS y los derechos de petición
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS, Instructivo para la atención de PQRS 131-INT-01
Prioridad del hallazgo: Alto
<p>Comentarios del auditado (correo electrónico del día jueves 4 de agosto de 2022 8:43 a. m. VAYF): Con el fin de dar claridad a los derechos de petición, informamos que se pueden presentar 2 tipos: Desistimiento tácito expreso y Desistimiento tácito automático.</p> <p>DESISTIMIENTO TÁCITO EXPRESO, es decir el usuario desiste de su petición y a la dependencia le llega al correo electrónico la siguiente notificación:</p>  <p><i>DESISTIMIENTO TÁCITO AUTOMÁTICO, cuando se cumplan los plazos para que el usuario complete la petición y este no responda, se debe elaborar Resolución de Rectoría y a Secretaria General le llega al correo electrónico una notificación. (correo electrónico del día jueves 4 de agosto de 2022 8:43 a. m. CRIE):</i></p>

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

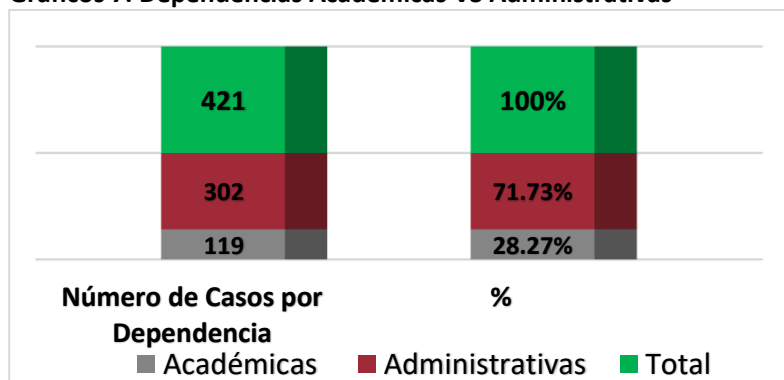
Durante el primer semestre de 2022 no se presentaron casos vencidos, es decir, se les dio respuesta dentro de los términos que establece la ley; los responsables de las respuestas atendieron las PQRS debidamente.

5.4 Casos por dependencias

5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 7, los casos totales por (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el primer semestre de 2022:

Gráficos 7. Dependencias Académicas VS Administrativas



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

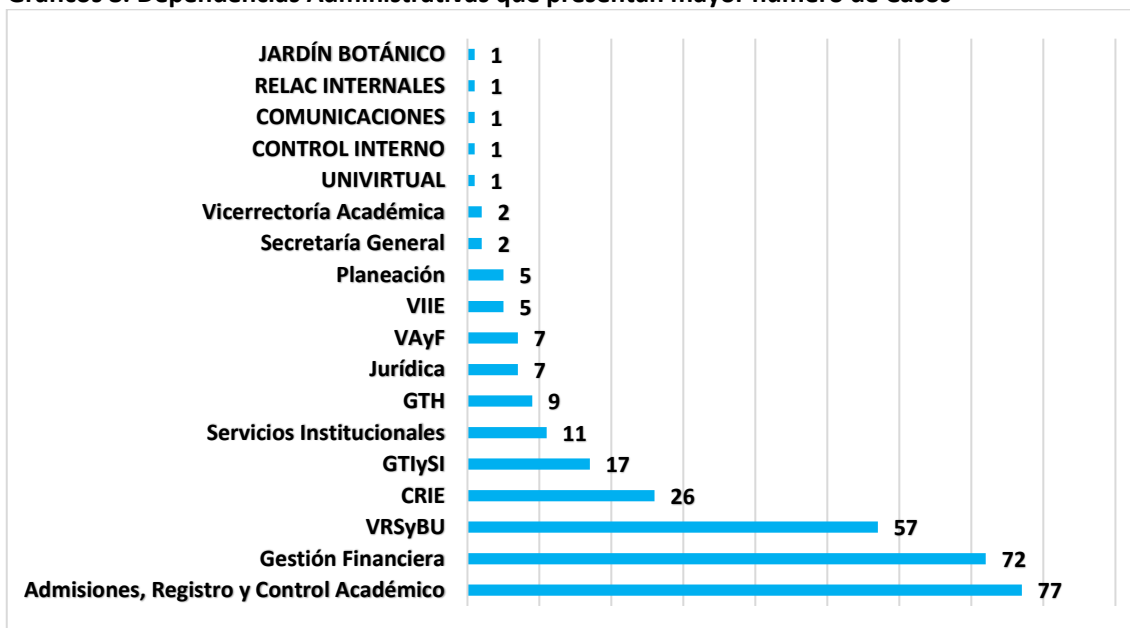
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 71.73% del total de casos.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas (302) corresponden a derechos de petición (140), luego reclamos (85), posteriormente las quejas (64) y por último sugerencias (13); mientras que los casos de mayor frecuencia en las dependencias Académicas son derechos de petición, luego reclamos, posteriormente quejas y por último las sugerencias, con 52, 38, 17 y 12 casos respectivamente.

5.4.2 Casos dependencias administrativas

En el gráfico 8 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 77 casos, correspondientes a 42 derechos de petición, 8 quejas, 21 reclamos y 6 sugerencias. Por otra parte, Univirtual, Gestión de la Comunicación, Control Interno, Relaciones Internacionales y Jardín botánico tienen los menores casos con un (1) caso respectivamente.

Gráficos 8. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQRSD, página web

Tabla 21. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos

Dependencia Administrativa	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Número de Casos por Dependencia
Admisiones, Registro y Control Académico	42	8	21	6	77
Gestión Financiera	40	8	24	0	72
VRSyBU	22	15	16	4	57
CRIE	10	7	8	1	26
GTlySI	6	4	7	0	17
Servicios Institucionales	0	8	2	1	11
GTH	3	3	3	0	9
Jurídica	6	1	0	0	7
VAYF	4	2	1	0	7
VIIIE	3	2	0	0	5
Planeación	0	3	1	1	5
Secretaría General	1	0	1	0	2
Vicerrectoría Académica	1	0	1	0	2
UNIVIRTUAL	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO	0	1	0	0	1
COMUNICACIONES	0	1	0	0	1
RELAC INTERNALES	1	0	0	0	1
JARDÍN BOTÁNICO	0	1	0	0	1

Fuente: Aplicativo de PQRSD, página web

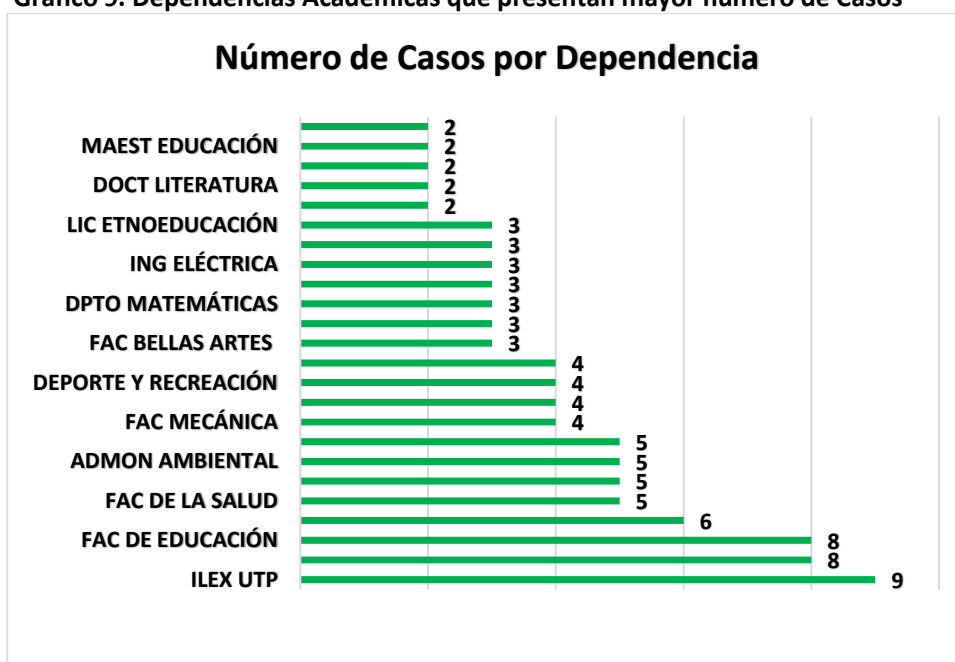
Los asuntos de las Dependencias Administrativas que presentaron mayor frecuencia fueron:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 77 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula académica, asignaturas, admisiones e inscripciones, servicio al usuario entre otros.
- Gestión Financiera con 72 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, pagos y devoluciones.
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 57 casos, cuyos asuntos corresponden a espacios deportivos, apoyos, contratación y funcionarios.

5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En el gráfico 9 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias):

Gráfico 9. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos



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

Tabla 21. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos

Dependencia Académicas	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Número de Casos por Dependencia
ILEX UTP	2	1	6	0	9
FAC EMPRESARIALES	2	0	4	2	8
FAC DE EDUCACIÓN	4	2	2	0	8
FAC INGENIERÍAS	1	1	3	1	6
FAC DE LA SALUD	3	2	0	0	5
TECNOL ATENCION PREHOSPITAL	2	0	3	0	5
ADMN AMBIENTAL	3	0	1	1	5
ING SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	3	0	1	1	5
FAC MECÁNICA	3	0	1	0	4
MECATRONICA	0	2	0	2	4

Dependencia Académicas	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Número de Casos por Dependencia
DEPORTE Y RECREACIÓN	1	0	1	2	4
TECN DESARROLLO SOFTWARE	2	0	0	2	4
FAC BELLAS ARTES	1	0	2	0	3
ESC ESPAÑOL Y COMUN AUDIOVISUAL	3	0	0	0	3
DPTO MATEMÁTICAS	1	0	2	0	3
VETERINARIA	2	0	1	0	3
ING ELÉCTRICA	3	0	0	0	3
MAES COMUNICACIÓN EDUCATIVA	3	0	0	0	3
LIC ETNOEDUCACIÓN	1	0	2	0	3
DPTO CIENCIAS BÁSICAS MEDICINA	0	1	1	0	2
DOCT LITERATURA	0	0	2	0	2
LIC BILINGÜISMO ÉNFASIS INGLÉS	1	1	0	0	2
MAEST EDUCACIÓN	0	1	1	0	2
ING FÍSICA	0	2	0	0	2

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

Del gráfico 9 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el ILEX con una cantidad de 9 registros, correspondiente a 2 Derechos de petición, 1 queja y 6 reclamos, seguida de la Facultad de Ciencias Empresariales, Facultad de Ciencias de la Educación, facultad de Ingenierías y Facultad de Ciencias de la Salud; De otra parte, se puede observar que hay 21 dependencias que, para el semestre de estudio, tienen registrado un (1) caso.

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

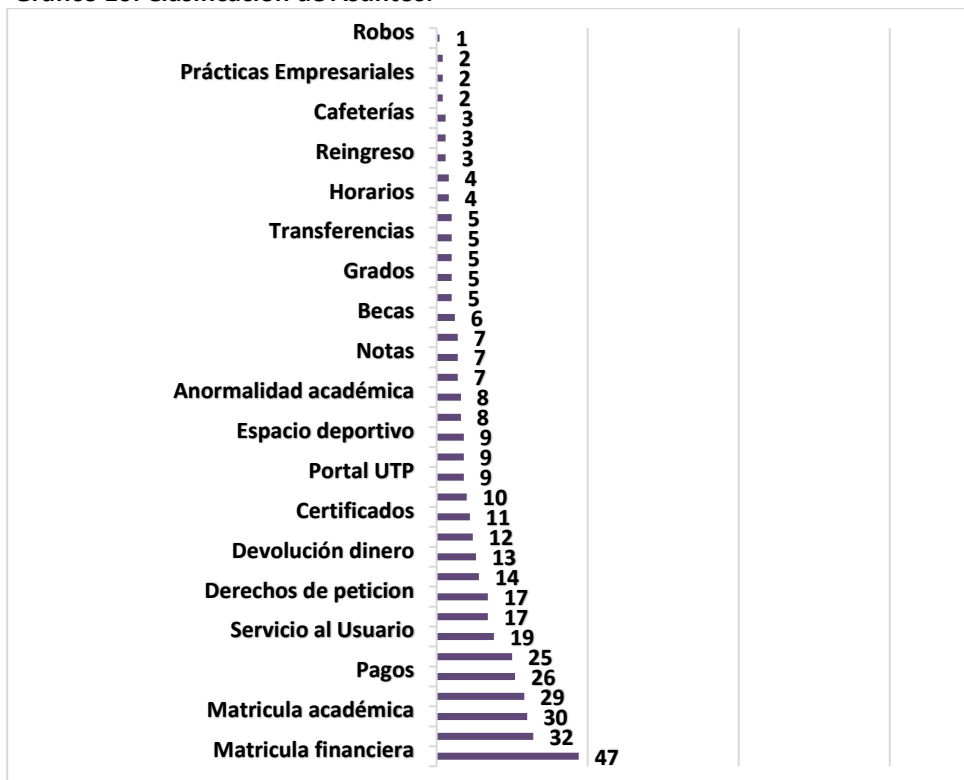
- Instituto de Lenguas Extranjeras ILEX: Cursos de inglés, contratación catedráticos, devolución dinero.
- Facultad de Ciencias Empresariales: Notas, Anormalidad académica, matrícula académica, servicio al usuario.
- Facultad de Ingenierías: Portal, anormalidad académica, servicio al usuario, pagos.
- Facultad Ciencias de la Salud: Servicio al usuario, apoyos, correo electrónico.

5.4.4 Casos de PQRSD por Asunto

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2022, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Matrícula Financiera, Admisiones e Inscripciones, Matrícula Académica, Asignaturas, Pagos y Servicio al Usuario, entre otros.

A continuación, se muestra en la gráfica 10 los resultados obtenidos.

Gráfico 10. Clasificación de Asuntos.



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

De la gráfica 10 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con las matricula Financiera con 47 casos que son el 11.16% y Admisiones e Inscripciones con 32 registros que corresponden al 7.6%.

5.4.5 Casos de PQRSD sobre Servicio al usuario y funcionarios

Es importante informar que los casos que tienen que ver con Funcionarios, Servicio al usuario y servicio de oficina, disminuyó con respecto del semestre anterior (segundo semestre de 2021), donde se registraron 41 casos; bajando el número de casos registrados bajo estos ítems, así:

- Servicios al Usuario de 21 casos en el período anterior a 15 casos en este período
- Funcionarios de 17 casos en el período anterior a 10 casos en este período
- Servicio a Oficina de 3 casos en el período anterior a 0 casos en este periodo, debido a que ya no se encuentra disponible este asunto en la lista desplegable del sistema PQRSD.

Se observa en el informe del aplicativo de PQRSD, 29 casos que se registran con asunto que involucran asuntos de funcionarios (docentes, administrativos, contratistas) y servicio al usuario, que corresponden a 4 derechos de petición, 16 quejas, 8 reclamos y 1 sugerencia. Ver tabla 21:

Tabla 21. Casos relacionados con Funcionarios y Servicio al Usuario

Ítem	Número Radicado	id	consecutivo	tipo	asunto	dependencia	Observación
1	R-03-84	322	DP-8-2022	Queja	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y no en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Ítem	Número Radicado	id	consecutivo	tipo	asunto	dependencia	Observación
2	R-03-131	327	DP-12-2022	Reclamo	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y no en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
3	R-03-795	388	DP-40-2022	Queja	Servicio al usuario	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y no en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
4	R-03-1981	448	DP-70-2022	Queja	Funcionarios	GESTIÓN FINANCIERA	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
5	R-03-2011	451	DP-72-2022	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
6	R-03-2240	460	DP-76-2022	Queja	Funcionarios	PLANEACIÓN	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
7	R-03-2437	471	DP-83-2022	Queja	Servicio al usuario	FACULTAD DE TECNOLOGÍA	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
8	R-03-2477	476	DP-88-2022	Queja	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
9	R-03-2648	486	DP-88-2022	Derecho de petición en interés general	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
10	R-03-2897*	497	DP-103-2022	Reclamo	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	De acuerdo a la descripción del caso no corresponde a asuntos relacionados con Funcionarios, No se encuentra registrada en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
11	R-03-3550	520	DP-119-2022	Reclamo	Servicio al usuario	PLANEACIÓN	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y no en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
12	R-03-4618*	561	DP-146-2022	Sugerencia	Servicio al usuario	FACULTAD DE INGENIERÍAS	De acuerdo a la descripción del caso no corresponde a asuntos relacionados con Funcionarios, No se encuentra registrada en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
13	R-03-3925	540	DP-131-2022	Queja	Servicio al usuario	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
14	R-03-4010	543	DP-134-2022	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Ítem	Número Radicado	id	consecutivo	tipo	asunto	dependencia	Observación
15	R-03-4368	552	DP-140-2022	Queja	Funcionarios	PLANEACIÓN	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
16	R-03-4829	582	DP-160-2022	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
17	R-03-5320	603	DP-170-2022	Queja	Funcionarios	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
18	R-03-5385	609	DP-133-2022	Derecho de petición en interés general	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
19	R-03-5494	616	DP-179-2022	Queja	Servicio al usuario	CONTROL INTERNO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
20	R-03-5830	633	DP-187-2022	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
21	R-03-6001	644	DP-147-2022	Derecho de petición de información o documentos	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
22	R-03-6049	649	DP-194-2022	Reclamo	Servicio al usuario	511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
23	R-03-6099*	653	DP-197-2022	Reclamo	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	De acuerdo a la descripción del caso no corresponde a asuntos relacionados con Funcionarios, No se encuentra registrada en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
24	R-03-6200	662	DP-203-2022	Queja	Funcionarios	INGENIERÍA FÍSICA	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
25	R-03-6202	663	DP-204-2022	Queja	Funcionarios	INGENIERÍA FÍSICA	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
26	R-03-6466	682	DP-218-2022	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
27	R-03-6599*	690	DP-161-2022	Derecho de petición de consulta	Servicio al usuario	RELACIONES INTERNACIONALES	De acuerdo a la descripción del caso no corresponde a asuntos relacionados con Funcionarios, No se encuentra registrada en el informe de la

Ítem	Número Radicado	id	consecutivo	tipo	asunto	dependencia	Observación
							Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
28	R-03-6884	727	DP-234-2022	Queja	Servicio al usuario	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera
29	R-03-6977	735	DP-235-2022	Reclamo	Servicio al usuario	511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	Se encuentra registra en el informe de aplicativo PQRS y en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fuente: Aplicativo PQRSD – Pagina Web

Nota: los radicados señalados con *, a pesar que el usuario los clasifico con Asunto de Servicio al Usuario, los mismos no corresponden a este tema.

En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se reportan 27 casos, los cuales los discriminan como: 10 contra funcionarios y 11 sobre servicio al usuario, 1 Derecho de petición - oficio 03-632 (Radicado R-03-632), 1 Reconocimiento de derechos fundamentales (Radicado R-03-1311), 1 Derecho de petición (Radicado R-03-1007), 1 Anormalidad académica (Radicado R-03-1942), 1 Asignaturas (Radicado R-03-2809), 1 Segunda reclamación con evidencia fotográfica (Radicado R-03-4573)¹.

<p>OBS 5 – PQRSD relacionadas con el Servicio al Usuario y Funcionarios</p> <p>A pesar de que se observa una disminución respecto al periodo anterior, de acuerdo a la tabla 21, se evidencia que en el primer semestre de 2022 se recibieron 25 PQRSD relacionadas con temas de servicio al usuario y Funcionarios. Lo cual puede ser causado por falta de socialización de la importancia de atención al ciudadano, lo que puede conllevar a generar mala imagen institucional e incumplimiento sobre la política de carta de trato digno al ciudadano contenida en el Código de Integridad de la Universidad.</p> <p>Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRSD y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)</p> <p>Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRSD - Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción</p> <p>Prioridad del hallazgo: bajo</p> <p>Comentarios del auditado) (correo electrónico del día viernes 05 de agosto de 2022 2:17 y 5:20 p. m. VAYF): En el informe enviado por la VAF se relacionan 27 PQRS: 14 contra funcionarios y 13 sobre servicio al usuario, favor enviar la relación de los 29 PQRS que ustedes mencionan. Por otra parte, se debe revisar cada solicitud con asunto “servicio al usuario”: puesto que en la mayoría de casos no es por mala atención a la ciudadanía. No pueden sacar la información directa del aplicativo con relación a los asuntos: funcionarios y servicio al usuario, puesto que habíamos quedado que yo reclasificaba los asuntos, por eso hay una columna nueva que dice: “Asunto para indicadores”, por tal motivo cree una nueva hoja denominada: “Servicio Usuario y Funcionarios”, donde pueden ver los casos presentados: Funcionarios 14 y Servicios al usuario 13, este último asunto, me parece importante que revisen puesto que en la mayoría de casos no es por mala atención a la ciudadanía, si no que están solicitando un servicio específico.</p>

En respuesta al Comentario del Auditado sobre la Observación No 4, se puede indicar que de acuerdo la revisión realizada por Control interno, se evidencia que 8 casos con asunto servicio al usuario y funcionarios y radicación: R-03-84, R-03-131, R-03-795, R-03-2897, R-03-550, R-03-4618, R-03-6099, R-03-6599, no fueron tenidos en

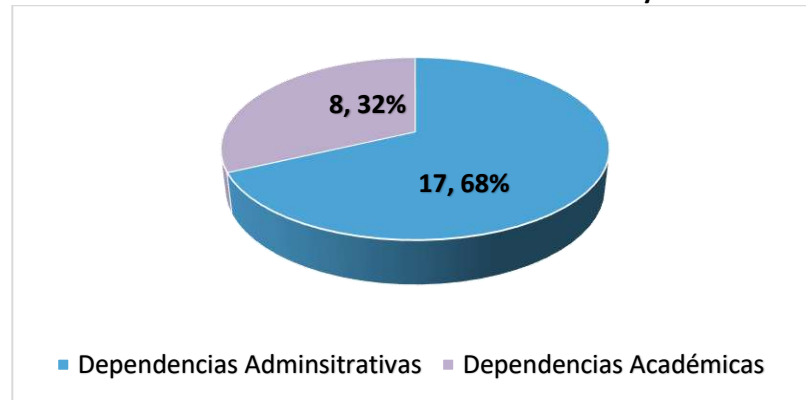
¹ Los siguientes casos no se encuentran registrados en el aplicativo PQRS con Asunto de Funcionarios o Servicio al usuario: 1 Derecho de petición - oficio 03-632 (Radicado R-03-632), 1 Reconocimiento de derechos fundamentales (Radicado R-03-1311), 1 Derecho de petición (Radicado R-03-1007), 1 Anormalidad académica (Radicado R-03-1942), 1 Asignaturas (Radicado R-03-2809), 1 Segunda reclamación con evidencia fotográfica (Radicado R-03-4573)

cuenta en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, justificado en que los mismos no corresponden a estos temas relacionados con los asuntos citados (E-mail 05 de agosto de 2022 y memorando 02-131-636). Luego de la validación realizada sobre la descripción de cada uno de los 8 casos que no fueron tenidos en cuenta en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, en criterio de esta oficina, los siguientes 4 casos si corresponden a temas relacionados con Funcionarios y Servicios Al Usuario: R-03-84, R-03-131, R-03-795, R-03-3550. De otra parte, para la observación no se tienen en cuenta los casos que no fueron registrados por el usuario con asunto de “Servicio al Usuario” o “Funcionarios” en atención a que la depuración de esto conlleva a una revisión exhaustiva del total de los casos registrados.

Las dependencias que recibieron casos relacionados con Servicio al Usuario y funcionarios son:

- i. Administrativas (17): Gestión del Talento Humano (4), Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario (4), Gestión de Servicios Institucionales (2), Planeación (2)
- ii. Académicas (8): 511-0-131-04 Tecnología en Atención Prehospitalaria (2), Facultad de Ciencias de la salud (2) e Ingeniería Física (2).

Gráfico 11. Casos relacionados con Servicio al Usuario y funcionarios



Fuente: Aplicativo PQRSD – Pagina Web

En la siguiente tabla 22 se puede observar, que 15 de los casos (60%) tienen que ver con mal servicio al usuario y 10 (40%) son casos de quejas en contra de funcionarios (personal docente y administrativo) y no se registraron casos por mal servicio de oficina.

Tabla 22. Casos relacionados por asuntos de Funcionarios

Asunto	Cantidad	%
Servicio al usuario	15	60%
Funcionarios	10	40%
Servicio oficina	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Aplicativo PQRSD – Pagina Web

5.5 Estado y Proyección General del Sistema

5.5.1 Concepto sobre el estado del sistema PQRSD

En general el sistema PQRSD 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 PQRSD permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición por diferentes canales:
 - Página Web de la Universidad.
 - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co y Denuncias al correo electrónico denunciascorrupcion@utp.edu.co
 - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos
Salvo las líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, dado que fue interrumpida por la emergencia sanitaria y atendiendo las medidas relacionadas con el trabajo en casa, pero en la vigencia 2022 volvió a funcionar.
- 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 PQRSD semestrales hasta el corte de 30 de junio de 2022 (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe>), así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema de la vigencia 2021.
- El sistema PQRSD (aplicativo Web) permite el seguimiento de las solicitudes interpuestas por el aplicativo, filtrando a través de la fecha de recepción (fecha inicial y fecha final), número de radicado, Dependencia, respuesta, peticionario correo electrónico, PQRS, tipo de usuario y vigencia.
- Se registraron nuevas dependencias de la Universidad en el sistema PQRSD, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- En la vigencia 2021, 107 usuarios (6.55%) del total de las PQRSD interpuestas (1.633), diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRSD, al momento de recibir su respuesta; con el objetivo de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en las respuestas de sus solicitudes.

Limitantes del sistema:

- El sistema PQRSD requiere verificar semestralmente la parametrización de los días hábiles, con el fin de que genere las alertas correctamente en los tiempos establecidos.
- Formularios para la recepción de PQRSD no cumple con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, específicamente en lo relacionado con los siguientes campos:
 - a. Habilidad para el uso de niños, niñas y adolescentes
 - b. Solicitud de información pública con identidad reservada.
 - e. No es muy visible la Información sobre posibles costos asociados a la respuesta, como lo es el costo por fotocopias.
- El rol de consulta de Control Interno no permite generar reportes y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRSD interpuestos.

5.5.2 Avances en el primer semestre de 2022 respecto a mejoras implementadas, en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del segundo semestre de 2021:

Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para el segundo semestre de 2022, se tienen las siguientes consideraciones:

Observación 1: Casos duplicados por el aplicativo nuevo

Acción de mejora 1: Revisar funcionabilidad del aplicativo para que no se presente duplicidad de PQRS.

Actividades: No especifican

Responsable: Recursos Informáticos y Educativos -Vicerrectoría Administrativa y Financiera – Gestión de Documentos

Fecha de Cumplimiento: 30/04/2022

Análisis Control Interno: No se tiene información sobre el cumplimiento de esta acción.

Acción de mejora 2: Realizar informes teniendo en cuenta los casos duplicados para no afectar los indicadores.

Actividades: A partir del Informe del I semestre 2022 se tendrán en cuenta los PQRS duplicados

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Análisis Control Interno: Se entregó por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera el informe semestral (01 de enero al 30 de junio de 2022), con la actualización de la información, teniendo en cuenta los casos repetidos y los duplicados por el aplicativo.

Estas acciones se consideran inefectivas pues aún se siguen presentados casos duplicados en el aplicativo PQRS, por lo cual se deben de implementar nuevas acciones

Observación 2: Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

Acción de mejora: Publicar en el sitio web PQRS el siguiente aviso: ***Tenga en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados**.*

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Fecha de Cumplimiento: 30/08/2021

Análisis Control Interno: De acuerdo a la información suministrada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, esta acción fue implementada desde el inicio de la operación del Nuevo aplicativo el 30 de agosto de 2021, pero, aunque se siguen presentando casos repetidos (2 en este período), se observa que los casos repetidos han disminuido considerablemente, lo que demuestra que la implementación de la acción de mejora ha sido efectiva.

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

Acción de mejora: Publicar en "Campus al Día" una nota resaltando el mensaje descrito en la web ** y dar a conocer a los usuarios los enlaces de "Preguntas Frecuentes" y "A dónde me dirijo", antes de manifestar un PQRS, a fin de que no tengan necesidad de enviar una o varias solicitudes.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Análisis Control Interno: El proceso de socialización por los medios de comunicación establecidos por la Institución sobre el manejo del aplicativo PQRS, aún no se han realizado y con la elaboración del informe de seguimiento y evaluación de las PQRSD interpuestas en el primer semestre de 2022, se evidenció que se presentaron 4 casos registrados a diferentes dependencias. Es por lo anterior que, la medición de efectividad de esta acción de mejora la consideramos efectiva, pues los casos han disminuido, de 11 en el período anterior a 4 en este período; lo que denota una mejora en la percepción y cultura de los usuarios al momento de interponer una PQRSD en el aplicativo.

Observación 4: Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias vencidos en términos de respuesta en el aplicativo.

Acción de mejora 1: Realizar reunión con Gestión de Talento Humano y Admisiones, Registro y Control Académico y realizar presentación en el Grupo de Apoyo del Vicerrector Administrativo y Financiero del Informe final PQRSD 2021, con el fin de recalcar la importancia de dar respuesta oportuna al usuario.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de cumplimiento: 30/04/2022

Acción de mejora 2: Enviar tips por correo electrónico a los responsables del manejo del Sistema PQRS, con el fin de recalcar los tiempos de respuesta a los PQRSD y las implicaciones que conllevan responder fuera de los términos.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de cumplimiento: 30/05/2022

Análisis Control Interno: Se verificó por parte de Control Interno la realización de las dos acciones de mejora (ver documentos soportes), las cuales se consideran efectivas ya que no se presentaron PQRSD vencidas en sus términos de respuesta.

Observación 5: PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.

Acción de mejora 1: Realizar reunión con Gestión de Talento Humano, con el fin de que en la programación de eventos de capacitación se ofrezca a todas las dependencias de la Universidad, la relacionada con "Servicio al usuario".

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de cumplimiento: 30/11/2022

Acción de mejora 2 Revisar para los próximos informes, los PQRSD con asunto "Servicio al usuario" para determinar si se trata realmente de un caso relacionado con este tema o por el contrario se debe renombrar, para que quede registrado en los indicadores correctamente.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de cumplimiento: 30/06/2022

Análisis Control Interno: En el primer semestre de 2022 se presentaron 25 casos que involucran los funcionarios y servicio al usuario, aunque se observa una disminución de 16 casos, es necesario que se fortalezca la depuración realizada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, a través de un instructivo o documento que aclare los criterios para clasificar una PQRSD como "Servicio al usuario" o "Funcionario". Así mismo, es importante que se implementen acciones de mejora que involucre el generar espacios de capacitación o sensibilización donde se pueda explicar a los colaboradores de la Universidad temas relacionados a la atención del usuario y los efectos que esto implica en la imagen institucional. Por lo anterior, esta observación debe de continuar en el plan de acción.

5.5.3 Limitaciones del sistema PQRSD

- El sistema opera tanto para derechos de petición, quejas, reclamos, 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, reclamos, peticiones.
- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRSD ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- El reporte que genera el aplicativo PQRS está generando registros dobles de algunos casos interpuestos por usuarios.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Número de consecutivos duplicados por el aplicativo, diferentes asuntos y peticionarios

- Se recomienda revisar el funcionamiento del aplicativo y no eliminar los casos en las estadísticas debido a que son diferentes asuntos y peticionarios.

OBS 2 – Casos duplicados por el numero radicado con iguales asuntos y peticionarios

- Se recomienda revisar el funcionamiento del aplicativo y eliminar los casos en las estadísticas debido a que son iguales asuntos y peticionarios.

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

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

OBS 4 – Resoluciones de casos de derecho de petición con desistimiento tácito

- Se recomienda implementar las actividades relacionadas en el Instructivo para la atención de PQRS 131-INT-01, en lo que concierne a los desistimientos tácitos,
- Se recomienda capacitar a las dependencias sobre el procedimiento a aplicar en relación con un rechazo de un derecho de petición por desistimiento tácito.

OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario

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

Otras

- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.5.3 Limitaciones del sistema PQRSD y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.
- Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el Formulario de PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).
- Dar mayor visibilidad a los costos asociados a los derechos de petición (Costos de fotocopias)

7. Limitaciones

Se presentaron las siguientes limitaciones que afectaron el desarrollo de la evaluación:

- Cambio de la información reportada inicialmente, lo que genera reprocesos en la evaluación.
- Información suministrada con deficiencias, que requirieron de ajustes o aclaraciones por parte de las dependencias fuentes.
- Usuario de control interno en el aplicativo PQRS con restricción para generación de reportes.

8. Plan de mejoramiento

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

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

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

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

____ / ____ / ____
DD / MM / AA

Responsable del Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

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

Original Firmado

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO
Profesional Grado 17 Control Interno
Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional transitorio Control Interno
Agosto de 2022