

Control Interno

Distribuido a:

- ▶ Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
- ▶ Laura Daniela Buitrago Calvo – Secretaria General.
- ▶ Patricia Idárraga Ángel - Técnico Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Copias

- ▶ Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rector.
- ▶ Diana Patricia Jurado Ramírez – Jefe de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información.

Emitido por:

- ▶ Sandra Yamile Calvo Cataño
Directora Administrativa de Control Interno.

Elaborado por:

- ▶ Daniel Alejandro Marulanda Salazar
Transitorio Profesional I

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2025

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (segundo semestre 2025)

Informe No. AI-1115-03-2026

Fecha del informe:

27-02-2026

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 26

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 Sistema de PQRS operando adecuadamente.
- Procedimientos establecidos para la atención de PQRS.
- Implementación de mejoras al sistema.
- Encuesta de satisfacción al usuario.
- Manuales e información sobre el sistema de PQRS publicados y de libre acceso al ciudadano.
- Diversos medios para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Canales para interponer denuncias por corrupción.
- Funcionalidades del Sistema PQRS de reclasificación y traslado.
- Suspensión de términos para procesos que se ejecutan en periodo de vacaciones.



Debilidades

- Diferencia de usuarios bases de datos de VAYF y GTISI
- Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos.
- Aplicativo no modifica términos de repuesta en casos con solicitud de prorrogas
- Micro sitio Web, sin el cumplimiento de requisitos del Índice de Transparencia y Acceso de a la Información Pública.
- Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.
- Aplicativo PQRS no permite al usuario de la Oficina Control Interno, extraer reportes del aplicativo.

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVO

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

ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
	CALIFICACION RIESGO RESIDUAL	MODERADO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	BAJO	BAJO	MODERADO
CONTROLES	EFFECTIVIDAD	Incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley para dar respuesta oportuna de PQRS interpuestas por la Ciudadanía a través de los diferentes canales establecidos por la universidad.*	Incumplimiento de las Condiciones técnicas establecidas en el Anexo técnico 2 "Estándares de publicación y divulgación información" de la Resolución 1519 de 2020 del MinTic.	Deficiencias en el funcionamiento y operación del aplicativo de PQRS	Dificultades para acceder al aplicativo de PQRS de personas con discapacidad.	Asignación o traslado erróneo de dependencias para la atención de PQRS	PQRS sin respuesta registrada en el aplicativo de PQRS	PQRS no atendidas
Generación de alertas por correo electrónico y visuales en el aplicativo PQRS a los responsables de cada unidad organizacional, con respecto al estado de los PQRS pendientes por	EFFECTIVO	X						
No identificado durante el proceso auditor	NO EFFECTIVO		X	X	X			
Manual del usuario de PQRS	REGULARMENTE EFFECTIVO						X	X
Aplicación de Resolución de Rectoría 5551 de 2017	REGULARMENTE EFFECTIVO						X	X
Instructivo para la atención de las PQRS, versión 14 de 2024-06-06 código 131-INT-01.	REGULARMENTE EFFECTIVO						X	X
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS, versión 7 de 2021-08-26	REGULARMENTE EFFECTIVO						X	X

Fuente: Análisis Control Interno 2026 y Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
2. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
3. 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.
4. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
6. 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.
7. Resolución de rectoría no. 7012 del 30 de septiembre de 2020, por medio de la cual por medio de la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la Universidad Tecnológica de Pereira.
8. 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.
9. Resolución de Rectoría No. 7875 del 21 de noviembre de 2025, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la universidad
10. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 14 de 2024-06-06 código 131-INT-01.
11. Anexo notificaciones recibidas por las dependencias, versión 1 de 2022-11-30, código 131-INT-01-01
12. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 9 de 2024-06-06 código 131-MU-01,
13. Anexo notificaciones recibidas por los usuarios, versión 1 de 2022-11-30, código 131-MU-01-01
14. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS, versión 7 de 2021-08-26

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 y la Oficina de Gestion Disciplinaria.
 - 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 aleatoria.

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 Usuarios.

Los usuarios en el sistema de PQRS, de la Universidad, se encuentran distribuidos en áreas académicas (Facultades, Programas Académicos y departamentos), de igual forma por Áreas administrativas y proyectos especiales los cuales de acuerdo con la información extraída mediante reporte del aplicativo de PQRS, enviada por Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información (GTISI), corresponde 131 dependencias, que cuentan con usuarios jefes de dependencia y auxiliar, de las cuales 37 solo cuentan con el usuario de Jefe de dependencia, además treinta y seis usuarios cuentan con acceso en más de una dependencia.

Tabla 1. Dependencias con un solo usuario

ÁREA FUNCIONAL	No tiene apoyo
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	X
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	X
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	X
ESPECIALIZACIÓN EN DRAMATURGIA DEL ACTOR	X
ESPECIALIZACIÓN EN ENSEÑANZA FÍSICA	X
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE	X
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD	X
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA CRÍTICA Y CUIDADO INTENSIVO	X
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA INTERNA	X
ESPECIALIZACIÓN EN PEDIATRÍA	X

ÁREA FUNCIONAL	No tiene apoyo
ESPECIALIZACIÓN EN PSIQUIATRÍA	X
ESPECIALIZACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	X
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	X
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	X
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	X
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	X
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	X
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	X
MAESTRÍA EN BIOLOGÍA MOLECULAR Y BIOTECNOLOGÍA	X
MAESTRÍA EN CIENCIAS FÍSICA	X
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA	X
MAESTRÍA EN DESARROLLO AGROINDUSTRIAL	X
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (EXTENSIÓN RIOHACHA - GUAJIRA)	X
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ARTES	X
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA FÍSICA	X
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA MATEMÁTICA	X
MAESTRÍA EN ESTUDIOS CULTURALES Y NARRATIVAS CONTEMPORÁNEAS	X
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE	X
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SISTEMAS DE SALUD	X
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	X
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN OPERATIVA Y ESTADÍSTICA	X
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA	X
MAESTRÍA EN MIGRACIONES INTERNACIONALES	X
MAESTRÍA EN MÚSICA	X
MATEMÁTICAS	X
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE	X
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN FORESTAL	X
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	X

Fuente: información reportada por la Vicerrectoría Administrativa 31/12/2025

Así mismo tras el cruce de la información reportada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (VAYF) y Gestion de Tecnologías Información, se encuentra una desviación frente a los usuarios, ya que esta no coincide entre ambos reportes para siete dependencias, en las cuales en lo referente a los auxiliares se encuentran diferencias.

Tabla 2. Dependencias con usuarios diferentes entre VAYF y GTISI.

ÁREA FUNCIONAL	Apoyo
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS	Diferente
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	Diferente
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Diferente
FÍSICA	Diferente
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Diferente
JURÍDICA	Diferente
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	Diferente
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	Diferente

Fuente: información reportada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Gestion de Tecnologías informáticas y Sistemas de Información 31/12/2025

OBS 1 – Usuarios de apoyo diferentes en los reportes VAYF y GTISI.

La Ley 1474/2011 en su artículo 76 establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento al funcionamiento del sistema de PQRS de la entidad, De otra parte, el Decreto 403 de 2020 establece en su artículo 151 lo siguiente: “ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, ...”

Tras hacer el cruce de la información reportada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, con la reportada con Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información se encuentran diferencias en los usuarios de apoyo de las siguientes dependencias:

- DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS
- DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS
- FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
- FÍSICA
- JURÍDICA
- LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA
- TECNOLOGÍA INDUSTRIAL

Lo que provoca una dualidad de la información o desactualización por parte de VAYF, alterando las estadísticas del sistema.

- **Subsanada durante el proceso auditor** -

Riesgo relacionado: Deficiencias en el funcionamiento y operación del aplicativo de PQRS

Controles relacionados: No identificados durante el proceso auditor

Prioridad de la observación: media



Comentarios del auditado: Mediante correo electrónico pati@utp.edu.co de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del 23 de febrero de 2026, se indica:

“Buenas tardes.

En alcance al correo electrónico enviado esta mañana, me permito aclarar que el listado de responsables de PQRS se exporta directamente desde el siguiente enlace:

<https://reportes.utp.edu.co/xmlpserver/Publica/Vice%20Administrativa/ReportePqrs.xdo?& mode=2> que en su momento me suministraron. Es importante precisar que, al ingresar al aplicativo PQRS con mi usuario, no es posible descargar dicho reporte.

Por otra parte, les informo que el personal de planta, transitorio y ocasional hace parte del Aplicativo de Administración de Personal, el cual es administrado directamente por Gestión del Talento Humano. Desde la VAF, con el apoyo del ingeniero Juan Carlos Andrade —quien cuenta con los accesos correspondientes— se realizan los ajustes necesarios, teniendo en cuenta que todos los jefes y auxiliares deben tener marcada la casilla de “Responde PQRS” o marcando los casos que el apoyo corresponde a un contratista o que el apoyo también es un profesional de la dependencia.

En razón de lo anterior, algunas personas no se reflejaban en el listado de la VAF, como lo reportan en la OBS 4. En los casos que aparecían como “No reporta”, la información no había sido actualizada por GTH, debido a que eran transitorias que pasaron a ser de planta. En cuanto al caso de Melissa, de GT&SI, al tratarse de contratista, su registro fue ingresado manualmente por el ingeniero Juan Carlos. Respecto a las dos asistentes de Jurídica, se realizó la consulta con el abogado Juan Manuel, quien indicó mantener a ambas en el listado. Finalmente, es pertinente señalar que una de mis responsabilidades es mantener este listado actualizado. En la vigencia 2025 se realizaron nueve (9) verificaciones, y en lo corrido del presente año se han efectuado tres (3).”

Análisis de Control Interno: La observación se mantiene, pese a que durante el proceso auditor se subsano la observación se evidencio que la base de datos de los usuarios del sistema de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, tenía diferencia con la entregada por Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, la cual se extrajo directamente del aplicativo.

5.2 Relación de casos

El sistema de PQRS, de la Universidad, tiene definidas las siguientes categorías para atender las solicitudes de los Usuarios internos y externos de la institución:

- **Peticiones:** establecidos como Derechos de Petición, los cuales se derivan del derecho fundamental que tiene todo ciudadano emanado del Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y estos se clasifican en: **Derechos de Petición de Interés General:** Que se define como el derecho que tiene toda persona a acudir ante cualquier entidad pública o privada para solicitar una solución de fondo a una petición presentada que afecta intereses colectivos. **Derecho de Petición de Información y Documentos:** Que es el derecho que tiene toda persona a acceder a información frente a actuaciones o de actos en concreto de las diferentes entidades públicas o privadas. **Derecho de Petición de Consultas:** que es el derecho que tiene todo ciudadano a presentar consultas a entidades públicas o privadas frente a un tema en concreto. **Derechos de petición de Interés Particular:** se define como la facultad de los ciudadanos para solicitar información, documentos o decisiones a entidades públicas o privadas sobre asuntos de interés exclusivo del solicitante.
- **Queja:** es la manifestación expresa de malestar, inconformidad, frente a manifestaciones, actuaciones, personas o servicios de entidades públicas o privadas.
- **Reclamo:** herramienta al servicio de los ciudadanos para expresar insatisfacción o exigir de manera formal la corrección de la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **Sugerencia:** es una propuesta, consejo o recomendación que puede realizar un ciudadano en busca de la mejora de la prestación de un servicio, para resolver un problema o para la toma de decisiones.
- **Denuncias por corrupción:** Es la forma en los ciudadanos ponen en conocimiento a la Universidad de una mala conducta de uno de sus servidores públicos.

5.2.1 Total, de casos

Se realiza verificación de los casos registrados en el aplicativo de PQRS, realizando un análisis de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y sugerencias, que se presentaron durante el segundo semestre del año 2025 (01/07/2025 - 31/12/2025), comparándolos con los datos presentados en la auditoria del primer semestre del mismo y al total presentado durante las vigencias 2024 y 2025, de igual forma se identifican los casos catalogados como repetidos aplicando los criterios definidos por la Oficina de Control Interno (Criterios: • 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. • La respuesta es emitida por la misma dependencia • El tipo de PQRS es clasificado de la misma manera; los casos considerados según criterio como duplicados (Criterio: • Mismo Peticionario, • Igual “Asunto”, • Igual “Mensaje”, • Igual dependencia destinataria, • Diferentes radicados o número de PQRS asignado) y los clasificados como Denuncias por Corrupción, de igual forma se verifican los tiempos de respuesta de acuerdo con los plazos establecidos por la Ley.

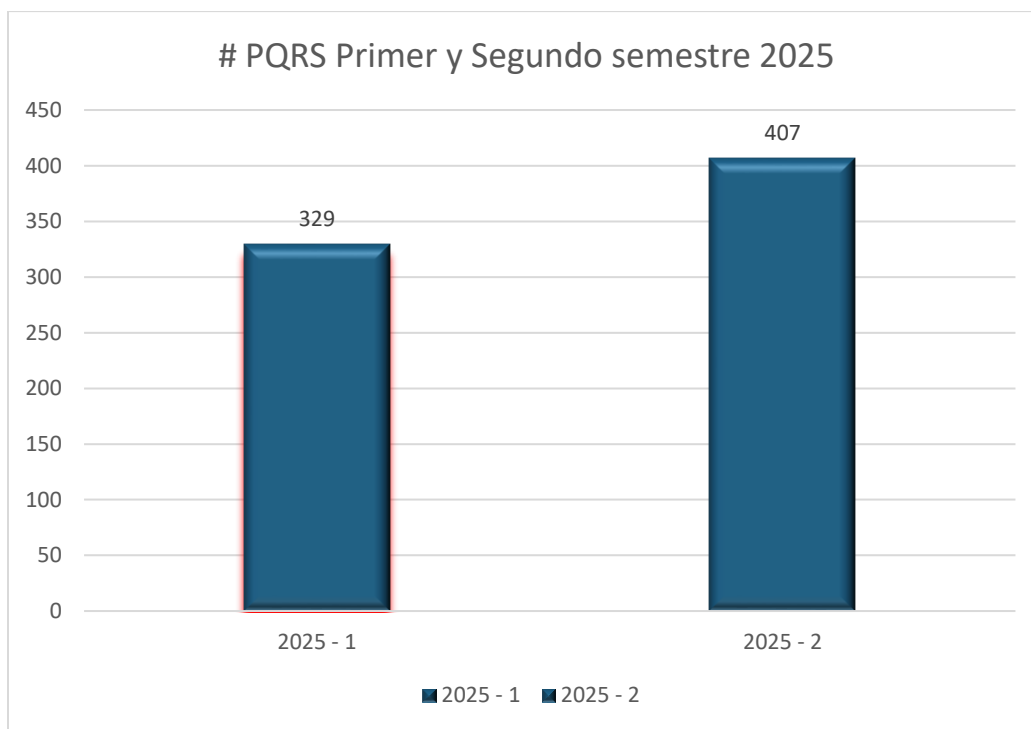
OBS 2 – Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos La Ley 1474/2011 en su artículo 76 establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento al funcionamiento del sistema de PQRS de la entidad, De otra parte, el Decreto 403 de 2020 establece en su artículo 151 lo siguiente: “ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, ...” En el anexo 2 informe PQRS recibidas en 2025, tras realizar la revisión de los casos que son reportados como repetidos se logra evidencia que cuatro de los casos no cumplen con la totalidad de los criterios establecidos en la solicitud de información: Criterios: • 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. • La respuesta es emitida por la misma dependencia • El tipo de PQRS es clasificado de la misma manera. En los casos con radicado No.: R-03-1424 R-03-14240 R-03-10176 R-03-14047 R-03-13991 R-03-10138 R-03-8288 Al menos uno de los criterios no coincide, como tipo de PQRS o nombre del peticionario, conllevando a tener datos errados en las estadísticas del sistema.	
Riesgo relacionado:	Deficiencias en el funcionamiento y operación del aplicativo de PQRS
Controles relacionados:	No identificados durante el proceso auditor
Prioridad de la observación:	Bajo 
Comentarios del auditado: Mediante correo electrónico pati@utp.edu.co de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, del 23 de febrero de 2026, se indica: <i>Para el caso 03-14240 (registrado por el usuario como reclamo) y 03-14244 (registrado por la dependencia como derecho de petición), se consideran repetidos, debido a que son del mismo asunto, para la misma dependencia.</i> <i>Para el caso 03-10138 y 03-10176, se trata de una queja contra un funcionario de una dependencia, el usuario la envió 2 veces.</i> <i>Para el caso 03-13991 y 03-14047, derecho de petición, son sobre el mismo tema, enviado por el usuario 2</i>	

veces.

Para el caso 03-8288, se evidencia que no es un caso “Repetido”, si no “Duplicado”, debido a que la dependencia lo registró 2 veces, con tipo diferente: queja y Derecho Petición en interés particular.

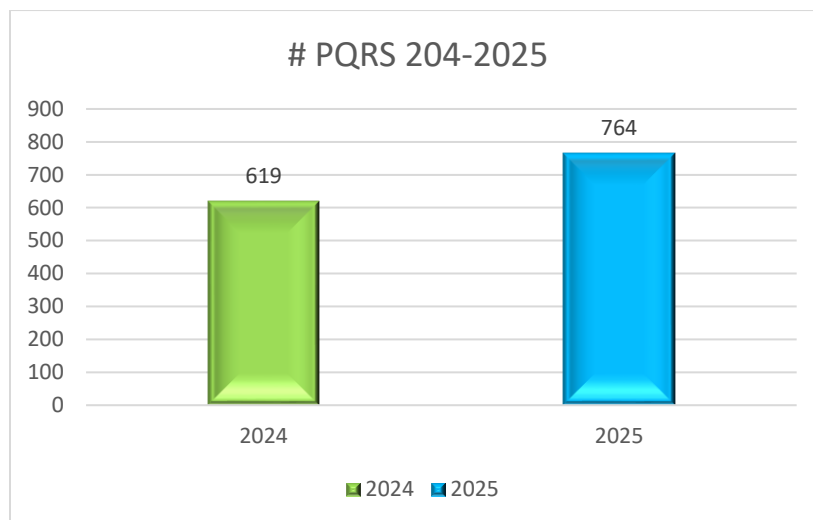
Análisis de Control Interno: *La observación se mantiene, ya que, al momento de la solicitud de información por parte de la Oficina de Control Interno, se definieron los criterios a considerar y de acuerdo con los comentarios del auditado, estos no fueron tenidos en cuenta en su totalidad.*

En el periodo comprendido entre el primero de julio y el treinta y uno de diciembre de 2025, fueron registradas 409 PQRS, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma: 244 Derechos de Petición (7 de consulta, 79 de información, 15 de interés general y 143 de interés particular). 79 Quejas, 74 Reclamos, 12 Sugerencias, además bajo los criterios de análisis de la Oficina de Control Interno se encuentran dos casos de PQRS repetidas, pues si bien la VAYF en principio hace un reporte de siete casos dentro de los cuales uno se reporta como repetido con otra presentada en el primer semestre y es considerada dentro del reporte, debido a que el límite de fecha esta entre el fin del primer semestre y el inicio del segundo semestre, en un casos el tipo de PQRS no era el mismo y en el otro fue diferente petionario, en tres el asunto es diferente, además se encuentran 3 casos que cumplen los criterios de duplicadas; por lo anterior el total de casos analizados en este reporte frente a las PQRS excluyendo las denuncias por corrupción son 407.



Fuente: información reportada por la Vicerrectoría Administrativa 31/12/2025

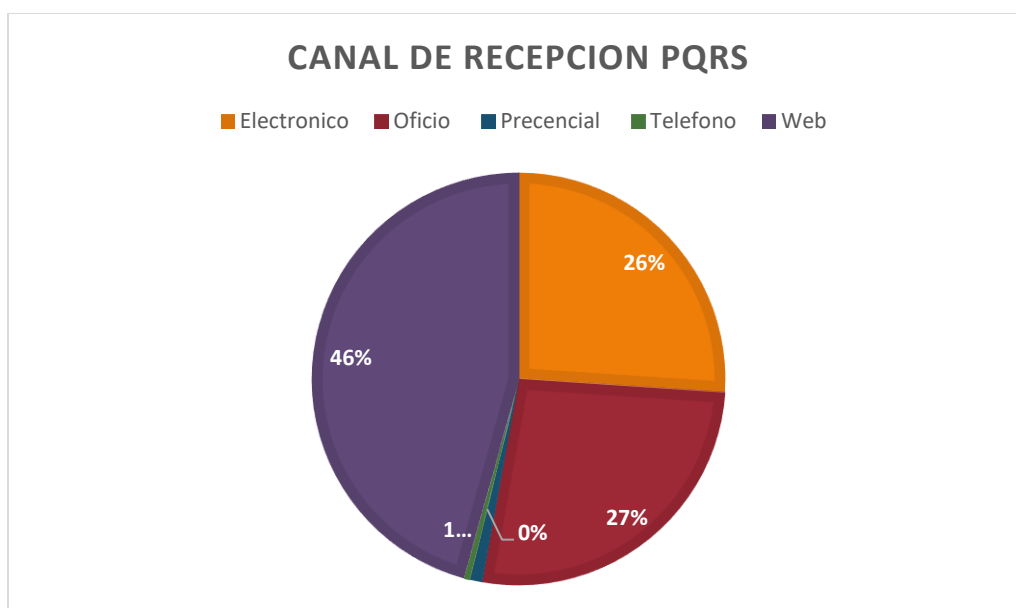
De igual forma se ilustra el total de PQRS, radicadas en las vigencias 2024 y 2025.



Fuente: Informe final 2025 sistema PQRS Vicerrectoría Administrativa 31/12/2025

Por otra parte se debe tener en cuenta que las PQRS, en la Universidad, no solo son interpuestas mediante el aplicativo que se encuentra a disponible en el sitio web <https://pqrs.utp.edu.co/> , sino que también se pueden interponer por llamada telefónica a las líneas 3137211 y 01-8000-966781 , oficio radicado en la ventanilla única de la universidad, correo electrónico para derecho de petición: ventanillaunica@utp.edu.co para PQRS: quejasyreclamos@utp.edu.co para denuncias por corrupción: denunciascorrupcion@utp.edu.co o cualquier correo con dominio @utp.edu.co y de forma presencial en cualquier dependencia de la Universidad, para estas opciones y con el fin de que estas sean debidamente registradas los usuarios del aplicativo deben hacer los registros de las mismas..

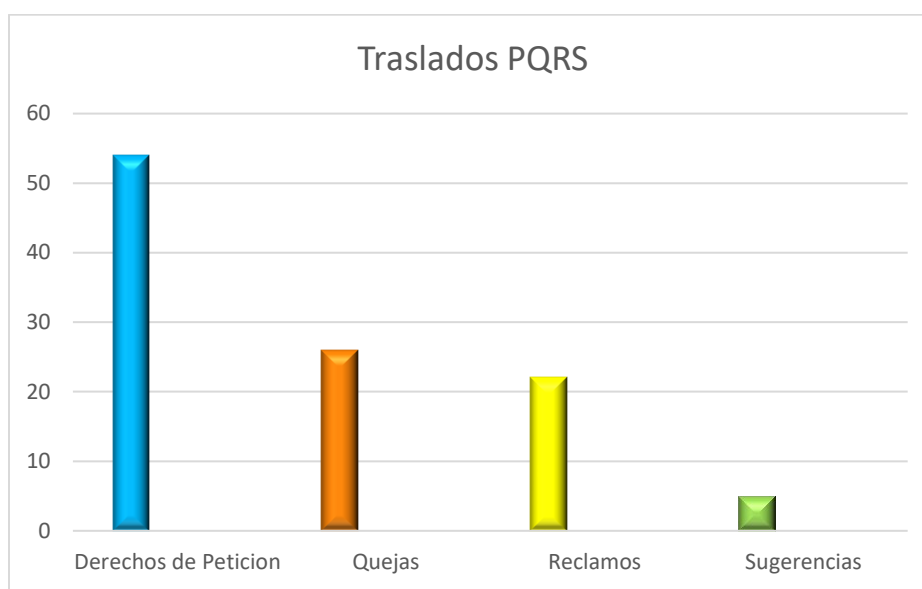
A continuación, se muestra los medios usados en el periodo comprendido entre el 01/07/2025 al 31/12/2025, para interponer PQRS.



Fuente: Informe final 2025 sistema PQRS Vicerrectoría Administrativa 31/12/2025

De igual forma se debe resaltar que de acuerdo con la información suministrada por la VAYF de las 407 PQRS interpuestas solo en un caso la respuesta fue dada en Oficio físico, las otras 406 se les dio respuesta por medio electrónico.

En el periodo comprendido entre el primero de julio y el 31 de diciembre de 2025, 107 PQRS, se trasladaron entre dependencias identificándose como principal motivo el asunto de la solicitud, de estas 54 corresponden a Derechos de Petición, 26 quejas, 22 reclamos y 5 sugerencias, además se presentó un traslado a otra entidad (Alcaldía de Pereira).



Fuente: Informe final 2025 sistema PQRS Vicerrectoría Administrativa 31/12/2025

Frente a los términos legales emanados de la ley 1755 de 2015, para dar respuesta a las PQRS, se observa que, en cuanto a los Derechos de Petición de interés particular, interés general, quejas, reclamos y sugerencias, 34 superaron el termino legal de 15 días hábiles, los cuales se distribuyen en 2 Derechos de Petición de Interés General, 19 Derechos de Petición de Interés Particular, 7 Quejas, 5 Reclamos y una Sugerencia.

Además 10 Derechos de petición de Información o Documentos, fueron contestados fuera del término de 10 días hábiles; dos Derechos de Petición de Consulta, excedieron el termino de 30 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que el aplicativo no cuenta con mecanismos o reporte que permita determinar si a las PQRS, interpuestas se les realiza solicitud de prórroga o traslado externo lo que impide realizar en efectivo seguimiento a las respuestas proferidas.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la dificultad de determinar las prórrogas y traslados de PQRS, la información reportada por la VAYF, evidencia que el tiempo promedio de respuesta de las mismas es de 8 días hábiles, de la misma manera reporta 25 casos pendientes de respuesta con corte a 31 de diciembre de 2025.

OBS 3 – Gestion de prórrogas:

Aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas. La ley 1755 de 2015 en el Parágrafo del Artículo 14 **términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**, establece: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta

circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”, así mismo la Resolución de Rectoría, 5551 de 2017 en el párrafo 1 del artículo cuarto, acoge la posibilidad de solicitud de prórroga para la atención de las diferentes peticiones y de la misma forma el Instructivo 131-INT-01 V17, pagina 8, define como una responsabilidad la solicitud de prórroga cuando diere lugar.

Una vez verificada la funcionalidad del aplicativo de PQRS, se evidencia que este no cuenta con la opción de solicitud de prórrogas al peticionario y en los casos en que este es necesario y bajo el amparo de la normatividad vigente, las dependencias deben hacerlo por comunicación enviada por fuera del aplicativo, de manera manual, lo anterior debido a que el aplicativo no cuenta con esta funcionalidad, lo que conlleva a generación de alertas innecesarias por el aplicativo y la posibilidad de incumplimientos.

Riesgo relacionado: Deficiencias en el funcionamiento y operación del aplicativo de PQRS

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario

Prioridad de la observación: Bajo 

Comentarios del auditado: Mediante correo electrónico caduseo@utp.edu.co de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, del 24 de febrero de 2026, se indica:

Está funcionalidad se incluye en el desarrollo de la nueva aplicación de PQR's, que estará operativa para el mes de diciembre del presente año (2026).

Análisis de Control Interno: Observación aceptada

5.2.2 Casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito

No se encontraron en el aplicativo PQRS casos de derechos de petición, cuyo estado en el reporte fuera como “Desistimiento tácito”, de igual forma la Secretaria General en memorando 02-112-8 “Su memorando 02-1115-47 Solicitud de información Informe PQRS Semestre II 2025”, informa que en el periodo del primero de julio al treinta y uno de diciembre de 2025, no se presentaron desistimientos tácitos.

5.2.3 Casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera, reporta mediante memorando 02-131-158 del 02 de febrero de 2026 que en el segundo semestre del año 2025 (01/07/2025 – 31/12/2025), no se presentaron desistimiento expreso.

5.3 Casos en Control Interno Disciplinario y Gestión Disciplinaria

5.3.1 Quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición enviados a Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de 2025 la Vicerrectoría Administrativa y Financiera mediante memorando 02-131-158 del 02 de febrero de 2026 que en el segundo semestre del año 2025 (01/07/2025 – 31/12/2025), no informó sobre traslados de algún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

5.3.2 Quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición enviados a Gestión Disciplinaria

De acuerdo a memorando 02-1113-11 de 26 de enero de 2026, la Oficina de Gestión Disciplinaria informa: *“A la fecha la Oficina de Gestión disciplinaria no ha recibido denuncias o PQRS relacionados con corrupción”*.

5.3.3 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Mediante correo electrónico de lsleontes@utp.edu.co del 4 de febrero de 2026, la Oficina de Control Interno Disciplinario remite informe¹ donde se reporta la siguiente información:

b. Usuarios reportados:

Información de control Disciplinario: LUZ SOCORRO LEONTES LENIS - LUIS GUILLERMO HERNANDEZ TUNAROZA

Respecto a la información brindada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y GTISI en el aplicativo solo se encuentra registrado el usuario de LUZ SOCORRO LEONTES LENIS.

c. Procedimientos e instructivos vigentes para la atención de las denuncias por Corrupción para el periodo de segundo semestre de 2025.

No fue reportada información al respecto, sin embargo, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que se tienen establecidos parámetros para la recepción de las denuncias por corrupción en el uso del aplicativo de PQRS en los siguientes documentos:

- 131-MU-01 - Manual del Usuario PQRS
- 131-INT-01 - Instructivo para la Atención de PQRS
- 131-GAD-02 - Administración del Sistema PQRS

De otra parte, se evidencia el procedimiento 111-CID-01 - Procedimiento Disciplinario, el cual tiene como objetivo: *“Conocer de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de sus dependencias.”* No se evidencia un procedimiento específico para la atención y gestión de las denuncias por corrupción, por lo cual se entiende que estos trámites se realizan a través del procedimiento anteriormente citado.

De acuerdo al informe presentado por la Oficina de Control Interno Disciplinaria² se informa que: *“...las competencias de las OCID, serían las establecidas en la normativa de Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, por la cual se expide el Código General Disciplinario; en cuanto tiene que ver con las posibles infracciones de los servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Pereira, a la Ley disciplinaria, y las que versen sobre presuntas infracciones al Estatuto Anticorrupción, solo respecto del trámite del proceso disciplinario, hasta la formulación del pliego de cargos...”*

d. Canales habilitados para la recepción de denuncias por corrupción

¹ Informe de Control Interno Disciplinario de 04/02/2025, Asunto: Atención memorando 02-1115-51 Solicitud de información Informe PQRS Semestre II 2025.

² “ibid.”

En lo referente a los canales habilitados de denuncias por corrupción la Oficina de Control Interno Disciplinario reporta para el segundo semestre de 2025: Aplicativo PQRS INSTITUCIONAL, Correo: Denunciasporcorrupcion@utp.edu.co.

Sin embargo, en la página web de PQRS se informa además se cuenta con línea telefónica y atención presencial en la Oficina de Control Interno Disciplinario.

e. Casos de denuncias por corrupción reportados por Control Interno Disciplinario.

A continuación, se listan las denuncias por corrupción reportadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, en el segundo semestre de 2025.

- Rad 03-9231
- Rad 03-10860
- Rad 03-13533
- Rad 03-15687

f. Casos de denuncia por corrupción registrados en el aplicativo PQRS

- R-03-14767
- R-03-13438
- R-03-12606
- R-03-10227

5.4 Estado del funcionamiento general del Sistema PQRS

Dentro de las condiciones de acceso a la información que se tienen para atender los requerimientos de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria, se tienen:

- Procedimientos y/o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuestas de todo tipo de PQRS, donde se incluyen los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRS, entre otros. (ver en link <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>)
- Los formularios de recepción de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, Derechos de Petición y Denuncias de Corrupción; cumplen con los siguientes campos:
 - Opción de PQRS (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/>): Sugerencia, Queja, Reclamo, Derechos de Petición (de consulta, de información o documentos, en interés general y en interés particular) y Denuncias por Corrupción.
 - Nombres y Apellidos o Razón Social de la Empresa.
 - Posibilidad de interponer Quejas, Reclamos y Denuncias por Corrupción anónimas.
 - Tipo de Identificación (Documento de Identidad o el de la Empresa).
 - Número de Identificación (del Documento de Identidad de la Persona o de la Empresa).
 - Medio de Respuesta (correo electrónico – físico)
 - Dirección de correspondencia (País, Departamento, Ciudad, Dirección).

- Número de Contacto (Número Teléfono).
- Asunto de la PQRS.
- Adjuntar Documentos o anexos (Seleccionar archivos).
- Aviso de aceptación de condiciones (Acepto la política sobre manejo y uso de mis datos personales, puede consultar la política).
- Botón enviar.
- Mensaje emergente sobre solicitud de información pública de naturaleza de identidad reservada, para la cual se deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación.

Pese a contar con estos campos de información se debe tener en cuenta que el Índice de Transparencia a la Información Pública (ITA), recomienda establecer validación de campos, mecanismos para evitar spam, tener mensajes de falla en el sistema, mecanismos de seguridad digital, avisos de aceptación de condiciones y botón de enviar, lo que indica que se tiene un cumplimiento parcial, pues no todos los items se cumplen en el aplicativo.

OBS 4 – Micro sitio Web, sin el cumplimiento de requisitos del Índice de Transparencia y Acceso de a la Información Pública.

La ley 1712 de 2014, a través del ITA, establece un mínimo de Items, los cuales debe tener todo sitio Web de las entidades públicas, a fin de garantizar el acceso y la seguridad de la información a los ciudadanos.

Una vez verificado el funcionamiento del sitio web de PQR, de la Universidad <https://pqrs.utp.edu.co/>, este no cuenta con validación de campos, mecanismos para evitar spam, seguridad digital, aviso de aceptación de condiciones y botón enviar, incumpliendo con esto con el mínimo de campos recomendados por la Procuraduría General de la Nación en el Índice de Transparencia a la Información Pública, lo anterior se debe a falta de actualización del sitio web y a la falta de alineación con los requerimientos del ITA.

Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Condiciones técnicas establecidas en el Anexo técnico 2 "Estándares de publicación y divulgación información" de la Resolución 1519 de 2020 del MinTic.

Controles relacionados: No identificados durante el proceso auditor

Prioridad de la observación: media



Comentarios del auditado: Mediante correo electrónico pati@utp.edu.co de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del 20 de febrero de 2026, se indica:

Respuesta Vicerrectoría Administrativa y Financiera

"Esta observación la debe responder es GTI&SI que es la dependencia responsable del manejo del software de PQRS."

Sin comentarios por parte de GTI&SI

Análisis de Control Interno: La Observación no es objetada por parte de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información por tanto se considera aceptada.

Por otra parte, el sitio <https://pqrs.utp.edu.co/> , no cuenta con botón de acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensoria e intelectual, lo que se traduce en un incumplimiento a la as directrices de la Resolución 1519 de 2020 del MinTic, limitando el acceso a la información pública a la población con este tipo de discapacidad.

OBS 5 – Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.

Las directrices de la Resolución 1519 de 2020 de Min Tic establece que la “Integralidad de la implementación: La accesibilidad web es un concepto que debe aplicarse a todas las páginas y a todas las partes de estas, con el fin de brindar garantía plena de acceso a la información. Si se tuviera la página de inicio accesible pero las páginas que se acceden por intermedio de ésta no, la accesibilidad sería parcial y definitivamente muy poca.

Una vez verificado el funcionamiento del sitio web de PQR, de la Universidad, se observa que este no tiene el botón de acceso al menú de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial e intelectual, incumpliendo lo establecido en las directrices de la Resolución 1519 de 2020 de Min Tic, lo anterior se debe a falta de actualización del link PQRS <https://pqrs.utp.edu.co/> , limitando el acceso de personas con discapacidad sensorial o intelectual.

Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Condiciones técnicas establecidas en el Anexo técnico 2 "Estándares de publicación y divulgación información" de la Resolución 1519 de 2020 del MInTic.

Controles relacionados: Sin controles identificados durante el proceso auditor

Prioridad de la observación: media



Comentarios del auditado: Mediante correo electrónico pati@utp.edu.co de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del 20 de febrero de 2026, se indica:

Respuesta Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Esta observación la debe responder es GTI&SI que es la dependencia responsable del manejo del software de PQRS.

Comentarios por parte de GTI&SI: Mediante correo electrónico caduceo@utp.edu.co de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información del 24 de febrero de 2026, se indica:

Está funcionalidad se incluye en el desarrollo de la nueva aplicación de PQR's, que estará operativa para el mes de diciembre del presente año (2026).

Análisis de control interno: La Observación no es objetada por parte de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información por tanto se considera aceptada.

5.5 Concepto sobre el estado del funcionamiento del Sistema PQRS

En general el sistema PQRS de la Universidad tiene un funcionamiento acorde a lo establecido por las normas que regulan la materia, así:

- Las respuestas se dan en los términos establecidos
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de corrupción y derechos de petición por diferentes canales, en los canales anteriormente mencionados:
- En la página Web de PQRS se tienen publicados y actualizados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS periódicos hasta el corte de 31 de diciembre de 2025 (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe>).
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento a los usuarios internos de las solicitudes interpuestas por el aplicativo para su dependencia, 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.

- Los Formularios para la recepción de PQRS cumplen con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, salvo por los siguientes requerimientos:
 - g. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
 - h. Algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
 - i. El campo de correo electrónico y teléfono debe contar con control de validación.
- Se registraron nuevas dependencias de la Universidad en el sistema PQRS, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS.
- El rol de consulta de Control Interno debe de poder generar reportes (PQRS trasladadas, reclasificadas, desistimientos tácitos y expresos) y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRS interpuestos.
- Se evidenció la suspensión de términos de respuesta emanada de la Resolución de Rectoría 7875 de 21 de noviembre de 2025.

5.6 Limitaciones del sistema PQRS

- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia o diferente, sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- Falta de verificación de campos.
- Solicitud de prorrogas a las respuestas de los peticionarios por fuera del sistema.
- Alertas de vencimiento de términos de respuesta de solicitudes con prórroga.
- Falta de identificación de criterio por reclasificación para el usuario externo de la PQRS.
- Impedimento para la generación de reportes con el Usuario de la Oficina de Control Interno.
- Habilitación del botón de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial y cognitiva.
- Mecanismos para evitar spam
- Falta mensajes de falla en el sistema
- Mecanismos de seguridad digital
- Avisos de aceptación de condiciones

OBS 6 – Aplicativo PQRS no permite al usuario de la Oficina Control Interno, extraer reportes del aplicativo.

La Ley 1474/2011 en su artículo 76 establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento al funcionamiento del sistema de PQRS de la entidad, De otra parte, el Decreto 403 de 2020 establece en su artículo 151 lo siguiente: “ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, ...”

Al ingresar con los usuarios de Oficina de Control Interno, este no permite generar reportes del aplicativo de PQRS, limitando el acceso a la información, para realizar evaluaciones que se encuentran dentro de las funciones de esta dependencia.

Riesgo relacionado: Deficiencias en el funcionamiento y operación del aplicativo de PQRS

Controles relacionados: Sin controles identificados durante el proceso auditor

Prioridad de la observación: Bajo



Comentarios del auditado: Mediante correo electrónico caduceo@utp.edu.co de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información del 24 de febrero de 2026, se indica:

Se entregarán los reportes para el 3 de marzo de 2026:

- PQRS trasladados internamente.
- PQRS reclasificados.
- Denuncias por corrupción reclasificadas como quejas o reclamos (no es necesario el reporte de las denuncias recibidas).
- Derechos de petición con desistimiento (tácito – expreso)
- Derechos de petición que se hayan suspendido.

Análisis de Control Interno: La Observación no es objetada por parte de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información por tanto se considera aceptada.

5.7 Avances en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del primer semestre de 2025, en el segundo semestre de 2025:

Frente a las observaciones establecidas en la evaluación realizada en el primer semestre de 2025, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera reporta los siguientes avances:

No.	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACLARACIONES	ESTADO DE LA ACCION DE MEJORA DEFINITIVA AL 18.03.2025
1	OBS 1 – Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que los mismos se consideran diferentes * Revisión del aplicativo PQRS para que no se genere casos duplicados.	Realizar socializaciones relacionadas con la gestión de los PQRS	30/11/2025	Se enviaron varios correos a los responsables del manejo de PQRS, con el fin de recordar aspectos relevantes sobre su gestión. Se actualizó el sitio web de PQRS de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, con las presentaciones de manera más ordenada para facilitar su consulta. Se llevó a cabo un taller práctico sobre la gestión de PQRS. A través de Campus, se publicó información sobre los diferentes canales disponibles para la presentación de PQRS y denuncias por corrupción en la UTP.	Pese a las acciones realizadas por VAYF, estas resultan no efectivas, ya que en el segundo semestre de 2025 se presentaron 3 casos de PQRS, duplicadas además se evidencian tres casos en los que no se reporta oficio de respuesta.

No.	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACLARACIONES	ESTADO DE LA ACCION DE MEJORA DEFINITIVA AL 18.03.2025
	OBS 2 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito y expreso en el aplicativo PQRS.	Creación de reportes en la nueva herramienta defina para tal fin.	14/11/2025	Por problemas de integración entre la UTP y la nube de Oracle (OCI), no ha podido realizar. Nueva fecha 20 de marzo de 2026	De acuerdo con la respuesta entregada por GTISI estas observaciones no tienen avance.
	OBS 3 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito y expreso en el sistema de PQRS				
	OBS 4 – Aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas	Desarrollar un nuevo sistema	15/12/2026	Desde Nov de 2025 se comenzó en el desarrollo del nuevo sistema.	Pese a que la fecha de cumplimiento es el 15/12/2026, GTISI, no reporta ningún avance y solo se limita a responder que desde el 25/11/2025 se empezó a trabajar en el desarrollo de un nuevo sistema.
	OBS 5 – Oficios de respuestas no registrados en el aplicativo PQRS * Fortalecer la socialización y el cumplimiento del Manual de Usuario y el Instructivo para la atención de las PQRS, haciendo énfasis en la obligatoriedad del uso del aplicativo institucional para la gestión de todas las respuestas y actuaciones relacionadas.* Implementar mecanismos de control que aseguren el registro oportuno de dichas acciones en el sistema, así como capacitaciones periódicas al personal involucrado en la atención de PQRS	Realizar socializaciones relacionadas con la gestión de los PQRS	30/11/2025	Se enviaron varios correos a los responsables del manejo de PQRS, con el fin de recordar aspectos relevantes sobre su gestión. Se actualizó el sitio web de PQRS de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, con las presentaciones de manera más ordenada para facilitar su consulta. Se llevó a cabo un taller práctico sobre la gestión de PQRS. A través de Campus, se publicó información sobre los diferentes canales disponibles para la presentación de PQRS y denuncias por corrupción en la UTP.	Pese a las acciones realizadas por VAYF, estas resultan no efectivas, ya que en el segundo semestre de 2025 se presentaron 3 casos de PQRS, duplicadas además se evidencian tres casos en los que no se reporta oficio de respuesta.
	OBS 6 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.	Desarrollar un nuevo sistema	15/12/2026	Desde Nov de 2025 se comenzó en el desarrollo del nuevo sistema.	Pese a que la fecha de cumplimiento es el 15/12/2026, GTISI, no reporta ningún avance y solo se limita a responder que desde el 25/11/2025 se empezó a trabajar en el desarrollo de un nuevo sistema.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Usuarios de apoyo diferentes en los reportes VAYF y GTISI.

- Se recomienda realizar revisiones periódicas de la información de usuarios del aplicativo de PQRS, con que cuenta la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, contra la que se encuentra almacenada en el aplicativo, a fin de evitar dualidades en la información.

OBS 2 – Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos

- Tener en cuenta los criterios definidos por la Oficina de Control Interno, frente a los PQRS, repetidos, a fin de que se tenga en cuenta que la clasificación de la misma sea tomada en cuenta dentro de los criterios de definición.

OBS 3 – Gestion de prorrogas:

- Implementar un mecanismo que permita que dentro del aplicativo se puedan establecer las prórrogas legales que se pueden dar en el trámite de las PQRS.

OBS 4 – Micro sitio Web, sin el cumplimiento de requisitos del Índice de Transparencia y Acceso de a la Información Pública.

- Implementar dentro del aplicativo de PQRS, los campos exigidos dentro del Índice de transparencia de la información pública, establecidas por la Procuraduría General de Nación, mediante al ITA, a fin de asegurar el cumplimiento del anexo de la Resolución 1519 de 2020 de MinTic.

OBS 5 – Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.

- Implementar en el micro sitio web de PQRS de la Universidad, el botón de acceso autónomo para personas con discapacidad sensorial e intelectual, con el fin de garantizar el acceso a la información pública, dando cumplimiento al anexo de la Resolución 1519 de 2020 de MinTic.

OBS 6 – Aplicativo PQRS no permite al usuario de la Oficina Control Interno, extraer reportes del aplicativo.

- Generar un usuario para la Oficina de Control Interno que permitan descargar reportes de seguimiento del aplicativo de PQRS,

Recomendación General.

Con el fin de dar cumplimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información, de la Procuraduría General de Nación, se recomienda que realizar de manera trimestral los informes de funcionamiento y estado de sistema PQRS, de la Universidad.

De igual forma se recomienda dar cumplimiento a los requerimientos mínimos establecidos dentro de la página del PQRS actual a fin de mantener el alto nivel de cumplimiento de la Universidad en los niveles de transparencia y acceso a la información pública.

7. Limitaciones

Durante el desarrollo de este proceso se presentaron limitaciones, que afectaron en menor grado el ejercicio de la Oficina de Control Interno:

- Usuario de la Oficina de Control Interno con imposibilidad de generar reportes y seguimiento a PQRS.
- Solicitudes de información, con respuestas poco claras.

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

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Directora Administrativa de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Daniel Alejandro Marulanda Salazar

Transitorio Profesional I

Control Interno