

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	1 de 49

Control Interno

Distribuido a:

- ▶ Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
- ▶ Maria Teresa Vélez Ángel – Secretaría General (E).
- ▶ 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.
- ▶ Jairo Ordilio Torres Moreno – jefe de Gestión Talento Humano

Emitido por:

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

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres
Profesional Especializado Transitorio

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2024

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (segundo semestre 2024)

Informe No. AI-1115-06-2025

Fecha del informe: marzo 28 de 2025

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 49

Contenido del informe

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

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

- Casos repetidos interpuestos por los usuarios (7).
- Casos interpuestos ante varias dependencias (6).
- Casos duplicados en el número de radicado por el aplicativo (4).
- Dos (2) casos de PQRS interpuesto con respuesta por fuera de los términos establecidos por la ley.
- Mal funcionamiento del Aplicativo PQRS.
- Aplicativo PQRS no genera reportes con el rol de Control Interno.

Sandra Yamile Calvo Cataño
Control Interno

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 2024.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

OBJETO AUDITADO		Sistema de PQRS Vigencia primer semestre de 2024			FECHA DE CALIFICACION		29/07/2024	
RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
CONTROLES	EFFECTIVIDAD	1* Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley, por parte de los funcionarios responsables del manejo de las PQRS en cada unidad organizacional de la Institución, por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que se reciben por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.	2. Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)	3. Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	4. 'Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	5. Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	6. PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta	7. 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	REGULARMENTE EFECTIVO	X		X			X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X			X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO		X	X	X	X		X
Auditoría Interna al sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO			X	X		X	X

Fuente: Análisis Control Interno 2024 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 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. 7117 del 05 de diciembre de 2023, 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
 - 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 Relación de casos

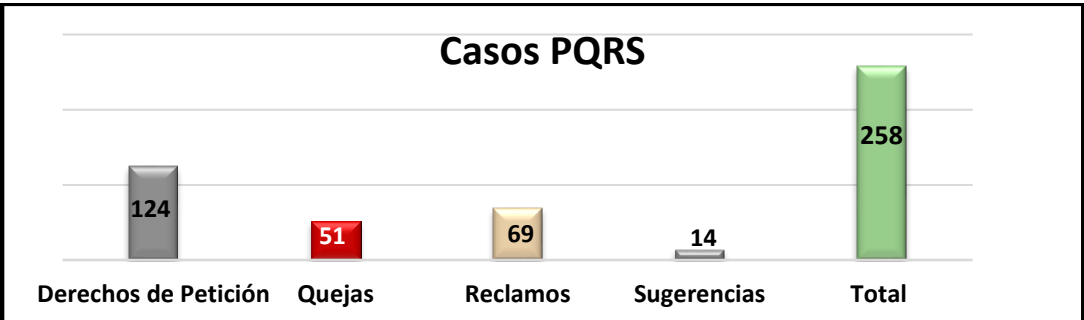
5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRS presentados durante el segundo semestre del 2024, así mismo un comparativo entre el segundo semestre del 2023 y el segundo semestre de 2024, 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 PQRS ante dos o más dependencias.

El total de casos reportados en el aplicativo, en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, fue de 275 casos; de los cuales se identificaron 7 casos como repetidos (5 derechos de petición, 2 quejas) y se eliminaron 10 casos de sugerencias porque fueron pruebas que se realizaron en el aplicativo. Además, hubo cuatro (4) casos duplicados en el número del radicado (7 derechos de petición y 1 queja) y se interpusieron o registraron cuatro (4) casos de denuncias de corrupción, en el período analizado. Es por lo anterior, que el total de casos netos a analizar en este informe es de 258 casos. Los casos de denuncias de corrupción no se tienen en cuenta en este ítem, dado que los mismo serán analizados en un numeral subsiguiente.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el segundo semestre del 2024 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos (7) y los casos de pruebas realizadas (10). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos Netos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2024, sin tener en cuenta los casos repetidos y duplicados

El gráfico 1 refleja el número de casos presentados durante el segundo semestre del 2024, se observa que la universidad recibió 124 derechos de petición (7 de consulta, 51 de información o documentos, 10 en interés general y 56 en interés particular) correspondiente al 48%, 51 quejas que corresponden al 20%, 69 reclamos correspondiente al 27% y 14 Sugerencias correspondiente al 5%, para un total 258 casos registrados correctamente.

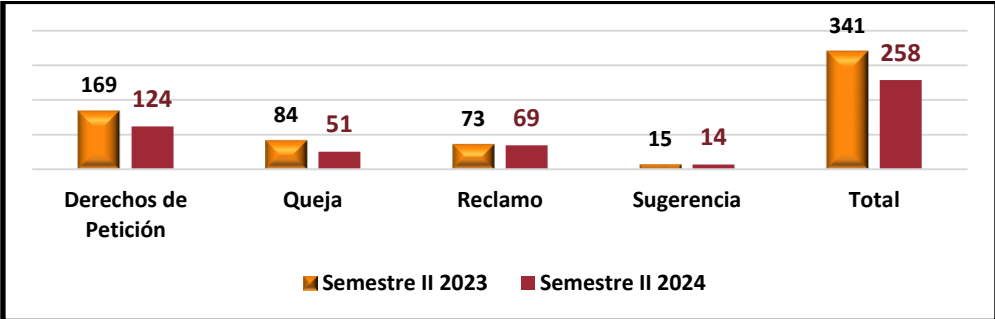
De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2023 y el segundo semestre de 2024 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre II de 2023 VS semestre II de 2024

Casos Netos Presentados	Semestre II 2023	Semestre II 2024	Diferencia
Derechos de Petición	169	124	-45
Queja	84	51	-33
Reclamo	73	69	-4
Sugerencia	15	14	-1
Total	341	258	-83

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2023 y 31/12/2024.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre I de 2023 y semestre I de 2024



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2023 y 31/12/2024.

Con respecto al segundo semestre del 2023, el gráfico 2 muestra una disminución en los derechos de petición en 45 casos. Es importante aclarar que, la Universidad dispuso el canal de derechos de petición en el aplicativo PQRS, tanto usuarios, como los que se reciben por otros medios están siendo registrados en el sistema para tener un mayor control sobre ellos. Para la vigencia 2024, los derechos de petición recibidos se clasifican en:

Tabla 4. Clasificación de derechos de petición registrados en el sistema PQRS

Tipo	Cantidad	%
Derecho de petición de consulta	7	5.65%
Derecho Petición en interés general	10	8.06%
Derecho de petición de información o documentos	51	41.13%
Derecho de Petición en interés particular	56	45.16%
Total	124	100%

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS semestre II 2024.

Respecto a las quejas se aprecia una disminución de 33 casos, al igual que los reclamos en 4 casos y también las sugerencias disminuyeron en 1 caso. Se presentaron ochenta y tres (83) PQRS de menos en este segundo semestre de 2024 que las presentadas en segundo semestre de 2023.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	9 de 49

Así mismo, revisado el reporte del aplicativo se identificaron y consolidaron los casos repetidos teniendo en cuenta los siguientes 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 5 se consolidó el número de casos PQRS identificados como repetidos.

Tabla 5 Número de Casos Repetidos

Tipo de Caso	Número de Casos
Derecho de petición de información o documentos	3
Derecho de petición de consulta	1
Derecho Petición en interés particular	1
Quejas	2
Total Casos Repetidos	7

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 6. Casos repetidos

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
1	DP-223-2024	R-03-10393	13/08/2024	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud información	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Electrónico	27/08/2024	Repetido con DP-225-2024
	DP-225-2024	R-03-10395	13/08/2024	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Electrónico	27/08/2024	Repetido con DP-223-2024
2	DP-248-2024	R-03-11857	16/09/2024	Derecho de petición de consulta	Consulta sobre validación de examen	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	23/09/2024	Repetida DP-249-2024
	DP-249-2024	R-03-11858	16/09/2024	Derecho de petición de consulta	Consulta sobre validación de examen	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	24/09/2024	Repetida DP-248-2024 Eliminar
3	DP-266-2024	R-03-12560	25/09/2024	Derecho Petición en interés particular	Problemas con inicio de sesión	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	16/10/2024	repetido DP-265-2024
	DP-265-2024	R-03-12560	26/09/2024	Derecho Petición en interés particular	Problemas con inicio de sesión	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	16/10/2024	repetido DP-266-2024 Eliminar

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
4	PQRS-264-2024	R-03-12411	26/09/2024	Queja	Espacio deportivo	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	17/10/2024	Repetida PQRS-265-2024
	PQRS-265-2024	R-03-12426	26/09/2024	Queja	Espacio deportivo	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	17/10/2024	Repetida PQRS-264-2024 Eliminar
5	DP-261-2024	R-03-12425	27/09/2024	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Web	9/10/2024	Repetida DP-262-2024
	DP-262-2024	R-03-12425	27/09/2024	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Web	9/10/2024	Repetida DP-261-2024 Eliminar
6	PQRS-267-2024	R-03-12562	1/10/2024	Queja	Espacio Físico	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Web	3/10/2024	Repetida PQRS-268-2024
	PQRS-268-2024	R-03-12563	1/10/2024	Queja	Espacio Físico	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Web	3/10/2024	Repetida PQRS-267-2024 Eliminar
7	DP-275-2024	R-03-12604	2/10/2024	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición de información	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	16/10/2024	Repetida DP-276-2024
	DP-276-2024	R-03-12604	2/10/2024	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición de información	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	16/10/2024	Repetida DP-275-2024 Eliminar

Fuente: Análisis de Control Interno

Se puede observar en las tablas 5 y 6, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 7 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 3 Derechos de Petición de información o documentos, 1 de consulta, 1 en interés particular y 2 Quejas; estos casos no se tienen en cuenta para las estadísticas de las PQRS interpuestas en el período 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

En comparación con el período pasado, primer semestre 2024, en el cual se presentaron (7 casos) repetidos, se evidencia que se presentaron igual número de casos en esta vigencia.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	11 de 49

Frente a esta situación de casos repetidos, desde la administración del sistema PQRS, se ha publicado en el sitio web 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", el cual puede ser consultado en: <https://pqrs.utp.edu.co/>, lo anterior, dado que desde la administración del sistema no se puede controlar que lo usuarios interpongan varias veces la misma PQRS.

En este segundo semestre de 2024 se presentaron cuatro (4) casos duplicados en el número de radicado, por lo que se debe de mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, estos casos duplicados se pueden apreciar en la siguiente tabla 7:

Tabla 7. Casos duplicados

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
1	DP-266-2024	R-03-12560	25/09/2024	Derecho Petición en interés particular	Problemas con inicio de sesión	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	Electrónico	16/10/2024	Duplicado con R-03-12560
	DP-265-2024	R-03-12560	26/09/2024	Derecho Petición en interés particular	Problemas con inicio de sesión	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	Electrónico	16/10/2024	Duplicado con R-03-12560
2	DP-261-2024	R-03-12425	27/09/2024	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Web	Electrónico	9/10/2024	Duplicado con R-03-12425
	DP-262-2024	R-03-12425	27/09/2024	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Web	Electrónico	9/10/2024	Duplicado con R-03-12425
3	DP-275-2024	R-03-12604	2/10/2024	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición de información	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	Electrónico	16/10/2024	Duplicado con R-03-12604
	DP-276-2024	R-03-12604	2/10/2024	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición de información	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	Electrónico	16/10/2024	Duplicado con R-03-12604
4	DP-294-2024	R-03-14759	15/11/2024	Derecho de petición en interés general	Derecho de petición	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Web	Electrónico	10/12/2024	Duplicado con R-03-14759
	PQRS-299-2024	R-03-14759	22/11/2024	Queja	Cursos	DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA	Electrónico	Electrónico	22/11/2024	Duplicado con R-03-14759

Fuente: Elaboración Control Interno.

Como puede observarse en la tabla 7, en este semestre se presentaron cuatro (4) casos duplicados, mayor número de casos ocurridos, con respecto al primer semestre de 2024 (tres casos duplicados), por lo que se debe de mejorar en la

verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados. De estos casos duplicados solo se tienen en cuenta para las estadísticas de las PQRS interpuestas en el período 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, los casos del ítem 4 de la tabla 7.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, en la siguiente tabla 8 se enuncian los casos netos interpuestos en el aplicativo de PQRS:

Tabla 8: Total Casos Neto Aplicativo PQRS

Tipo	Interpuestas	Número de Casos Repetidos	Número de Casos Duplicados	Total Casos Netos	%
Derechos de Petición	129	5	0	124	48%
Queja	53	2	0	51	20%
Reclamo	69	0	0	69	27%
Sugerencia	24	0	10	14	5%
Total	275	7	10	258	100%

Fuente: Elaboración Control Interno.

De otra parte, analizados los reportes, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos y duplicados, hubo seis (6) usuarios que 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.
- El solicitante quiere garantizar que las partes corresponsables del asunto estén enteradas de su solicitud.
- La respuesta que se da, no resuelve el interrogante planteado por el usuario.
- 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 9 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias”.

Tabla 9. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
1	PQRS-196-2024	R-03-9018	22/07/2024	Reclamo	Asignaturas	511-0-131-02 MECATRONICA	Varias Dependencias PQRS-200-2024
	PQRS-200-2024	R-03-9107	23/07/2024	Reclamo	Asignaturas	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Varias Dependencias PQRS-196-2024
2	PQRS-197-2024	R-03-9017	22/07/2024	Reclamo	Asignaturas	511-0-131-02 MECATRONICA	Varias Dependencias PQRS-203-2024
	PQRS-203-2024	R-03-9125	23/07/2024	Reclamo	Asignaturas	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Varias Dependencias PQRS-197-2024
3	PQRS-198-2024	R-03-9015	22/07/2024	Reclamo	Asignaturas	511-0-131-02 MECATRONICA	Varias Dependencias PQRS-201-2024

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
	PQRS-201-2024	R-03-9122	23/07/2024	Reclamo	Asignaturas	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Varias Dependencias PQRS-198-2024
4	PQRS-257-2024	R-03-12076	18/09/2024	Reclamo	Grados	GESTIÓN FINANCIERA	Varias Dependencias PQRS-258-2024
	PQRS-258-2024	R-03-12078	18/09/2024	Reclamo	Grados	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Varias Dependencias PQRS-257-2024
5	PQRS-261-2024	R-03-12195	20/09/2024	Reclamo	Homologación	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Varias Dependencias PQRS-262-2024
	PQRS-262-2024	R-03-12207	23/09/2024	Reclamo	Homologación	DEPARTAMENTO DE DIBUJO	Varias Dependencias PQRS-261-2024
6	DP-313-2024	R-03-16423	21/12/2024	Derecho Petición en interés particular	Derecho de petición	511-4-131-06 ILEX UTP	Varias Dependencias DP-314-2024
	DP-314-2024	R-03-16424	21/12/2024	Derecho Petición en interés particular	Derecho de Petición	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Varias Dependencias DP-313-2024

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2024.

Se evidencia en la tabla 9, que hubo seis (6) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud, frente a dos o más dependencias, igual número de casos que el período anterior (primer semestre de 2024).

Referente a estos casos, se observa que se ha realizado desde el lanzamiento del Sistema PQRS, la difusión del manejo, lo que se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>. Además, en el sitio web PQRS se tiene publicado 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", el cual puede ser consultado en: <https://pqrs.utp.edu.co/>

Para los casos duplicados, repetidos y que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias, se deben de generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS. Además, de realizar una revisión al funcionamiento del aplicativo, para los casos duplicados.

Se recomienda articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario.

5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS

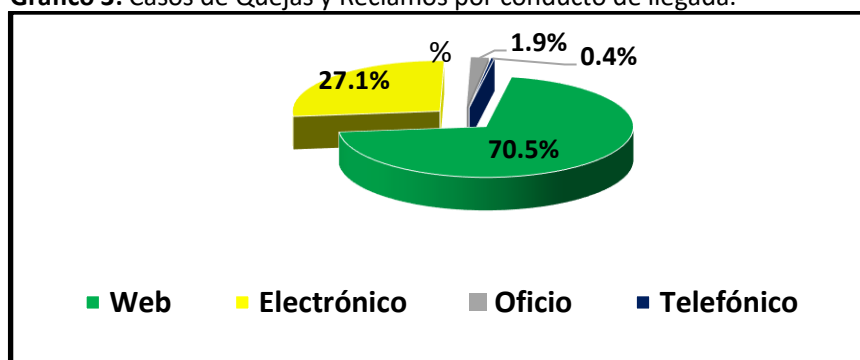
El Análisis de este aspecto se realiza con relación a los medios más empleados por los usuarios para interponer sus quejas y reclamos, como se puede apreciar en la tabla 10 y gráfico 3:

Tabla 10. conducto de llegada PQRS

Medio Solicitud	Cantidad	%
Web	182	70.5%
Electrónico	70	27.1%
Oficio	5	1.9%
Presencial	1	0.4%
Total	258	100%

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2024.

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 la tabla 10 y el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 70.5%, el correo electrónico con un 27.1%, por intermedio de oficio el 1.9% y presencial el 0.4%.

El día 25 de febrero de 2025, a las 10:12 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 si estaban funcionando.

En el 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).
- Manifestar quejas y reclamos, en la opción 2 (la llamada es recibida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera).
- Manifestar denuncias por corrupción, en la opción 3 (la llamada es recibida por Control Interno Disciplinario).

Respecto a los derechos de petición, en el aplicativo se tiene la información centralizada de los mismos, los cuales fueron reportados por Gestión de Documentos, mediante memorando No. 02-1122-5 del 11 de febrero de 2025, como se aprecia en la siguiente tabla 11: 346

Tabla 11. Derechos de petición

MES	Solicitudes de Información	Derechos de Petición	
		Radicados	SISTEMA PQRS
JULIO	14	17	30
AGOSTO	8	23	28
SEPTIEMBRE	9	21	30
OCTUBRE	20	7	11
NOVIEMBRE	16	13	17
DICIEMBRE	22	22	13
TOTAL	89	103	129

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 30/06/2024)

Se observa en la tabla 11 que, los derechos de petición, en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 recibidos en la Universidad, fue de 103 radicados en la ventanilla o mediante el correo lazos@utp.edu.co de Gestión de Documentos y 129 casos registrados directamente en el Sistema de PQRS; para un total de 232 Derechos de petición recibidos en este período. Con respecto al período anterior, semestre I de 2024, en donde se recibieron 31 solicitudes, hubo un aumento en los radicados de solicitudes de acceso a la información, que en este período fue de 89 solicitudes.

Gestión de Documentos, informa que desde esta dependencia no se cuenta con un mecanismo de control que permita hacer seguimiento al estado los derechos de petición y de las solicitudes de acceso a la información, sin embargo, el aplicativo PQRS permite dar trazabilidad sobre el estado y avance de los derechos de Petición.

Con respecto a si se tienen los tiempos promedios de las respuestas a las solicitudes de derecho de petición, tiempo promedio de solicitudes de acceso a la información; nos informan desde Gestión de Documentos que, ellos solo oficializan las comunicaciones y tienen conocimiento que este tipo de respuestas se dan en los términos establecidos por la ley y conforme a la Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017, en el aplicativo PQRS. Además, nos comunican que no se han remitido a otra (s) entidad (es) solicitudes de acceso a la información.

En este segundo semestre de 2024 se recibieron 8 solicitudes de veedurías ciudadanas.

5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

Se registraron para el segundo semestre de 2024, un (1) caso, para el cual el responsable de la respuesta solicitó reclasificarlo porque correspondían a otro tipo de solicitud, al que fue seleccionado inicialmente por el peticionario, al registrar su caso (ver tabla 12).

Tabla 12. Casos reclasificados

No.	Consecutivo	No. radicado	PQRS Definitiva	Tipo usuario	Asunto	Dependencia	Fecha recepción	Fecha Respuesta	tipo_ original	Días de Respuesta
1	DP-267-2024	03-12491	Derecho de petición de información o documentos	Otros (Usuario externo)	Solicitud de información	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	30/09/2024	2/10/2024	Derechos Petición en Interés Particular	2

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP (corte a 31/12/2024)

De la tabla 12 podemos apreciar que, un (1) caso fue reclasificado por Admisiones, Registro y Control Académico. Se debe de capacitar a los responsables de dar respuesta en el aplicativo PQRS, de cómo y cuándo se debe de reclasificar una PQRS, porque se ha evidenciado que los usuarios aún no tienen claro las definiciones de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición; por ello el responsable de la dependencia donde llega la PQRS debe de reclasificarla.

Con respecto al período anterior (primer semestre de 2024), se disminuyeron los casos reclasificados en 1 caso.

Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos reclasificados, por lo cual debe recurrir al Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información para que nos generen los reportes de la información.

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

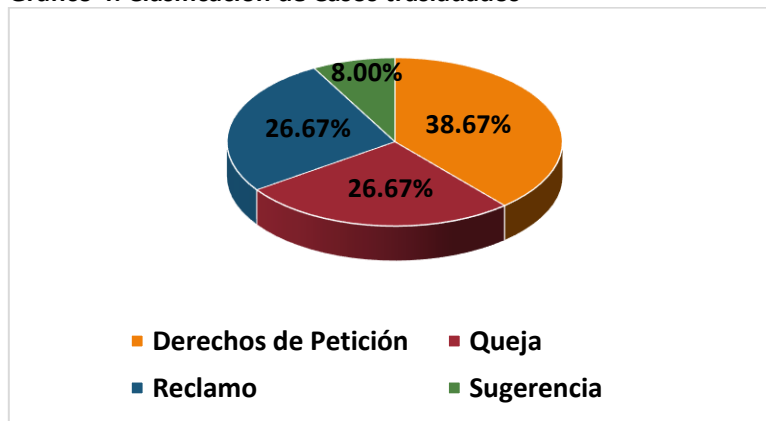
De acuerdo a la información reportada por Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información del aplicativo PQRS, se realizó el traslado de 75 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 29 derechos de petición, 20 quejas, 20 reclamos y 6 sugerencias; como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 13.

Tabla 13. Casos trasladados entre dependencias

Casos trasladados	Número de Casos	Porcentaje
Derechos de Petición	29	38.67%
Queja	20	26.67%
Reclamo	20	26.67%
Sugerencia	6	8.00%
Total	75	100%

Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	17 de 49

Hubo una disminución considerable de los casos trasladados, con respecto del semestre anterior (primer semestre de 2024), en cuarenta (40) casos. Ver traslados de los casos del periodo 01 julio al 31 de diciembre en las siguientes tablas 14 y 15:

Tabla 14. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	3	0	8
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	3	0	0	6
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	3	0	0	4
FACULTAD DE INGENIERÍAS	0	2	2	0	4
RECTORÍA	3	0	1	0	4
511-0-131-02 MECATRONICA	0	1	2	0	3
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	1	1	0	3
FACULTAD DE TECNOLOGÍA	1	0	2	0	3
JURÍDICA	2	0	1	0	3
SECRETARÍA GENERAL	3	0	0	0	3
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1	1	0	0	2
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	1	1	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	0	2	0	2
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	0	0	1	1	2
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	0	1	0	1	2
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1	0	0	2
GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	2	2
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	0	1	0	1	2
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	1	0	2
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDEÚTICOS)	0	0	1	0	1
CONTROL INTERNO	0	0	0	1	1
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA	1	0	0	0	1
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	0	1	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	0	0	1	0	1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0	0	0	1
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	0	1	0	0	1
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	0	0	1	0	1
INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS	0	0	1	0	1
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS	0	1	0	0	1
MAESTRÍA EN BIOLOGÍA MOLECULAR Y BIOTECNOLOGÍA	0	1	0	0	1
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE	1	0	0	0	1
PLANEACIÓN	1	0	0	0	1
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	1	0	0	0	1
TECNOLOGÍA MECÁNICA	0	1	0	0	1
Totales	29	20	20	6	75

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 14 que las Dependencias que más traslados realizaron fueron VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, VICERRECTORÍA ACADÉMICA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, FACULTAD DE INGENIERÍAS y RECTORÍA; con 8, 6, 4, 4 y 4 casos respectivamente.

Tabla 15. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5	3	5	0	13
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	5	1	2	9
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	4	0	1	2	7
GESTIÓN FINANCIERA	3	2	1	1	7
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	0	1	0	5
JURÍDICA	3	1	1	0	5
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	1	1	0	3
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	0	2	0	0	2
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	1	1	0	2
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	0	2	0	0	2
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	1	0	1	0	2
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	1
511-0-131-02 MECATRONICA	0	0	1	0	1
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	0	0	1	0	1
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	0	1	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	0	0	1	0	1
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	0	0	1	0	1
INGENIERÍA INDUSTRIAL	0	1	0	0	1
INGENIERÍA MECÁNICA	0	0	1	0	1
JARDÍN BOTÁNICO	1	0	0	0	1
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	0	1	0	0	1
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	0	0	1	0	1
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	0	0	1	0	1
PLANEACIÓN	0	0	0	1	1
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	1	0	0	0	1
Totales	29	20	20	6	75

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 15 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO, GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, GESTIÓN FINANCIERA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO y JURÍDICA; con 13, 9, 7, 7, 5 y 5 casos respectivamente.

Hubo un (1) caso de PQRS trasladada a otra Entidad, que fue el Derecho de petición de información o documentos con consecutivo DP-293-2024, Radicado R-03-14742, recibido el 14 de noviembre de 2024, enviado a Rectoría y se traslada a SUEJE el 15/11/24.

Control Interno con su rol de consulta tampoco puede generar reportes de casos trasladados.

5.1.5 Casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito

Según el reporte de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, en el aplicativo PQRS no se encontraron Derechos de Petición con desistimiento tácito (ver reporte), en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024; pero al solicitar información a Secretaría General sobre el tema, nos informa, mediante correo electrónico del día lunes 24 febrero que, hubo dos (2) casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito y nos anexan las Resoluciones de Rectoría, originadas por estos casos. Ver siguiente tabla 16:

Tabla 16. Derechos de Petición con desistimiento tácito

No	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Estado	Observaciones OCI
1	DP-168-2024	03-7347	20/07/2024	Derecho Petición en interés particular	Devolución dinero	GESTIÓN FINANCIERA	Electrónico	Desistimiento Tácito	Se le dio respuesta mediante memorando No. 01-134-023 de Julio 08 de 2024, pero también hubo un desistimiento tácito según Resolución de Rectoría No. 7105 del 25 de octubre de 2024.
2	DP-169-2024	03-7400	21/06/2024	Derecho Petición en interés particular	Devolución dinero	GESTIÓN FINANCIERA	Electrónico	Desistimiento Tácito	Se le dio respuesta mediante memorando No. 01-134-024 de Julio 08 de 2024, pero también hubo un desistimiento tácito según Resolución de Rectoría No. No. 7117 del 28 de octubre de 2024.

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS

5.1.6 Casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso

No se evidenciaron en los reportes generados por GTIySI del aplicativo de PQRS, casos de derechos de petición con desistimiento expreso.

Control Interno con su rol de consulta tampoco puede generar reportes de casos con desistimiento tácito y desistimiento expreso.

OBS 1 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito y expreso en el sistema de PQRS

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, ...**”

Se evidencia que el sistema PQRS no permite la generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito.

- Casos reclasificados: Desde GTIySI se generó reporte, pero el mismo no contiene información suficiente para realizar análisis: fecha de reclasificación, identificación de casos rechazados, casos que el sistema no registra una vez cambia de tipo.
- Casos trasladados: Se genera reporte desde GTIySI.
- Derechos petición con desistimiento tácito y expreso: Se genera reporte desde GTIySI, pero este no contiene información suficiente para realizar análisis: ID de caso, Número de resolución de desistimiento tácito, medio por el cual el peticionario solicitó o expresó el desistimiento expreso.

Lo anterior dado que el usuario de consulta de Control Interno no puede generar reportes sobre la información del sistema PQRS, lo que puede generar falta de análisis para la presentación de los resultados del informe semestral de PQRS, pudiendo limitar el ejercicio de evaluación independiente.

Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de las PQRS

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

Prioridad del hallazgo: Bajo

Comentarios del auditado (Correo Electrónico de GTIySI, viernes 21 mar 2025, 14:32): En el momento se siguen enviando los reportes cada vez que se soliciten, la autogestión de los reportes se solucionará una vez se tenga implementado en nuevo servicio de reportes, que se espera esté listo para finales del mes de abril de 2025.

Análisis de Control Interno: Observación continúa, dado que la misma es aceptada y no es desvirtuada por el auditado

5.1.7 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información sobre los casos de las PQRS del segundo semestre de 2024 fue enviada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorando No. 02-131-145 del 31 de enero de 2024. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS semestralmente (Ver tabla 17).

Tabla 17. PQRS VAF segundo semestre de 2023

Clasificación	Número de casos
Derechos de Petición	127
Queja	53
Reclamo	69
Sugerencias	24
PQRS trasladados a otras Entidades	1
Subtotal	274
Repetidas	5
Duplicadas	10
(restar) PQRS trasladados a otras Entidades	1
Total	258

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se evidencia que el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, de la vigencia 2024, sobre las PQRS 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/files/InformefinalPQRS2024.pdf>).

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

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

Para el segundo semestre del 2024 la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, no informó 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

Control Interno mediante memorando No. 02-1115-81 del 05 de febrero de 2025 solicitó a Control Interno Disciplinario, la siguiente información:

1. Número total de denuncias de corrupción (recibidas por el sistema web, e-mail o línea telefónica habilitada para denuncias) que se presentaron durante el segundo semestre de 2024 (julio 01 al 31 de diciembre)

2. Listar las denuncias de corrupción recibidas indicando lo siguiente:

- Radicado interno dado en la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Medio por el cual fue recepcionado el caso (Sistema PQRSD-denuncias por corrupción, e-mail o línea telefónica habilitada para denuncias, personal presencial)
- Fecha de recepción del caso.
- Descripción general del caso.
- Estado de las denuncias de corrupción.

3. Informar si se ha establecido desde su dependencia acciones de sensibilización a la comunidad universitaria sobre el canal de denuncias de corrupción.

Mediante memorando No. 02-1119-10 del 06 de febrero de 2024, Control Interno Disciplinario, nos informa que: "En atención a la Solicitud de información para Informe Denuncias PQRSD semestre II de 2024, respecto al cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 "Estatuto Anticorrupción", y la facultad de vigilar que la atención del sistema de PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y para complementar el informe semestral a la Rectoría, sobre la atención prestada a través del sistema de PQRSD, y con el objeto de cumplir con el requerimiento para la labor de auditoría que se adelanta al respecto; desde la Oficina de control disciplinario interno de instrucción, estamos remitiendo lo solicitado, en documento anexo, según memorando de referencia." (ver tabla 18):

Tabla 18. Denuncias de corrupción reportadas por Control Interno Disciplinario, Semestre I de 2024

NO.	RADICADO OCID	MEDIO DE RECEPCION	ASUNTO	FECHA DE APERTURA	ESTADO DEL PROCESO	REMITIDO A PGN O PODER PREFERENTE	ORIGEN EN HECHOS DE CORRUPCIÓN
1	Rad 33-2024	QUEJA Rad 03-14772 15 Nov - 2024	Al parecer la Decana de la Facultad, motiva a los Estudiantes a formular cargos, solo en lo expresado por los estudiantes.			14 agosto de 2024.	

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	22 de 49

NO.	RADICADO OCID	MEDIO DE RECEPCION	ASUNTO	FECHA DE APERTURA	ESTADO DEL PROCESO	REMITIDO A PGN O PODER PREFERENTE	ORIGEN EN HECHOS DE CORRUPCIÓN
2	Rad 34- 2024	Informe de servidor Público Memo 02-132- 1771 Julio 31- 2024.	Al parecer no reportar una licencia por luto dentro el termino establecido.	4 de septiembre de 2024	Inhibitorio		
3	Rad 35- 2024	Informe de Servidor Público Rad 2024- 312329-80664	Al parecer el profesor fue suspendido como docente y luego le pagaron todo el tiempo que estuvo suspendido, lo cual generó un detrimento patrimonial.	07 de junio de 2024	Indagación Previa		ACTIVO
4	Rad 36- 2024	Queja Rad 03- 111279	Al parecer por presuntas irregularidades presentadas en la forma de evaluar, diseño del programa académico e incumplimiento de requisitos de los docentes para orientar la materia	9 de septiembre de 2024	Indagación previa		ACTIVO
5	Rad 37- 2024	Queja Rad 03- 11099	Al parecer, quien presuntamente lideró una campaña a favor del voto en blanco, lo que considera como un posible constreñimiento al elector.	25 de octubre de 2024	Indagación Previa		ACTIVO
6	Rad 38- 2024	Informe se servidor Público Memo 02-131- 926	al parecer porque una colaboradora no ha legalizado el apoyo económico otorgado por la universidad para participar en un evento de formación académica.	26 de noviembre de 2024	Investigaciones disciplinarias		ACTIVO
7	Rad 39- 2024	Informe de Servidor Público Memo N 02- 111-79 Rad 03- 12839 2024/EE- 286922-2024	Al parecer se presentan posibles irregularidades administrativas relacionadas con el aprovechamiento del nombre de la Universidad Tecnológica de Pereira, por parte de funcionarios que mantienen un vínculo conyugal.	25 octubre de 2024	Indagación Previa		ACTIVO
8	Rad 40- 2024	654-29-124 Queja -Correo electrónico	El quejoso pone en conocimiento él envió de unas solicitudes a la UTP, de las cuales no se ha dado respuesta y quiere que este despacho tenga conocimiento.	22 de noviembre de 2024	Indagación previa		ACTIVO
9	Rad 41- 2024	Queja a través del aplicativo PQR	Al parecer el Estudiante, tiene dificultades administrativas para matricular dos materias en un semestre a través del portal	25 de octubre de 2024	Indagación Previa.		ACTIVO

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	23 de 49

NO.	RADICADO OCID	MEDIO DE RECEPCION	ASUNTO	FECHA DE APERTURA	ESTADO DEL PROCESO	REMITIDO A PGN O PODER PREFERENTE	ORIGEN EN HECHOS DE CORRUPCIÓN
		Identificador 2519	de internet; que pese a dirigirse de forma presencial a la dirección del programa no ha logrado ser atendido. Tampoco ha obtenido información clara acerca de la prueba ECAES.				
10	Rad 42-2024	Queja por correo electrónico	por dificultades presentadas por un estudiante en las prácticas de la materia Administración 2, pide que se investigue disciplinariamente.	22 de noviembre de 2024	Indagación previa		ACTIVO
11	Rad 43-2024	Informe de servidor público memo 02-222-63	Al parecer la docente viene desde hace varios días presentando reiteradas faltas, llegadas tardes a clase y ausentismos.	Diciembre 6 de 2024	Indagación Previa.		ACTIVO
12	Rad 44-2024	Denuncia por corrupción PQRS 2344	Se siguió Pagando dos contratistas de la UTP al parecer para salir del país y no se les suspendió el contrato de prestación de servicios.	6 de diciembre de 2024	Indagación previa		X ACTIVO
13	Rad 45-2024	Informe de Servidor Público memo No. 02-112-291	Investigar la gestión del rector Ad – Hoc.	7 de diciembre de 2024.	Avoca conocimiento.		X ACTIVO
14	Rad 46-2024	Queja aplicativa PQRS 312-2024 Rad N 03-16095	Al parecer por otorgar permiso a deportistas sindicalizados colaboradores de la UTP los días 23 al 27 de septiembre de 2024, donde los días lunes y martes para otras actividades.	23 de enero de 2025	Indagación previa		X ACTIVO

Fuente: Control Interno Disciplinario

Al revisar los casos de denuncias de corrupción enviadas por Control Interno Disciplinario se evidenció que cinco (5) de los casos enunciados en la tabla 18 (en negrilla), están registrados en el aplicativo PQRS como Quejas que fueron interpuestas por los usuarios y dirigidas a Control Interno Disciplinario; estos casos inicialmente no son denuncias por corrupción; por lo que, Control Interno Disciplinario debió haber solicitado la reclasificación de estos casos, si estos cumplían con los requisitos para ser considerados como casos de Denuncias por Corrupción. Lo anterior debe de hacerse, con el fin de tener una base de datos confiable del sistema PQRS.

Al revisar el aplicativo PQRS, en el link Administrar/Histórico/PQRS/Denuncia por Corrupción (en lista desplegable), Control Interno encontró que se registraron cuatro (4) casos como Denuncias de Corrupción, reporte igual al enviado por GTlySI; los cuales no se les evidencia el consecutivo, radicado, medio de respuesta, ni fecha de respuesta; ver siguiente tabla 19:

Tabla 19. Denuncias de corrupción (Aplicativo PQRS - GTIySI)

No.	Fecha de Recepción	Tipo de denuncia	Tipo de denunciante	Asunto	Mensaje	Dependencia	Medio de denuncia
1	2024-11-27 21:34:20.0	Denuncia por corrupción	Veeduría	Contratación	Buenas tardes, Me gustaría saber por qué el contratista del ILEX Nicolas Maya Londoño, se encuentra realizando labores y contratado aun cuando se encuentra viviendo en el exterior, con funciones que debe realizar presenciales descritas en su contrato, acaso por ARL no debería esto realizarlo personas que se encuentren dentro de Colombia.	Control Interno Disciplinario	Web
2	2024-11-27 12:17:00.0	Denuncia por corrupción	Estudiante	Asignaturas	Buenos días, cordial saludo. Envío este correo para dar a conocer que me están robando el auxilio de transporte por parte del egresado del programa Jorge Colorado en los juegos nacionales de la juventud... Pido por favor que se le abra una investigación.	Control Interno Disciplinario	Web
3	2024-10-22 16:51:05.0	Denuncia por corrupción	Estudiante	Asignaturas	Buenos días, mi nombre es Juan Pablo González Trejos código 1090335084... ¿Por qué me niegan mi solicitud para ver dos materias de forma paralela?	Control Interno Disciplinario	Web
4	2024-07-22 15:38:47.0	Denuncia por corrupción	Veeduría	Contratación	Me gustaría saber por qué con dos contratistas de Planeación hay consideraciones, puesto que salieron del país a USA y a los dos les siguieron pagando normal sin suspender el contrato.	Control Interno Disciplinario	Web

Fuente: Aplicativo PQRS GTIySI

Se observa en la tabla 19 que, hubo cuatro (4) casos registrados en el aplicativo PQRS en el módulo de Denuncias de Corrupción. Al hacer el comparativo de la información reportada por Control Interno Disciplinario respecto a la registrada en el aplicativo, se encontró que la información no coincidía, ya que Control Interno Disciplinario reportó catorce (14) denuncias de corrupción y GTIySI en el reporte registra cuatro (4) denuncias de corrupción y solo se tienen en común los casos: el No. 9 de la tabla 18 con el caso No. 3 de la tabla 19 y el No. 12 de la tabla 18 con el caso No. 4 de la tabla 19.

Se evidencia que el aplicativo desde el rol de Control Interno permite consultar las denuncias de corrupción registradas en el aplicativo.

Con respecto al período anterior (primer semestre de 2024), hubo un aumento de los casos interpuestos en el aplicativo PQRS, en el link de denuncias de corrupción; de dos (2) casos pasó a cuatro (4) casos en este período.

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 PQRS una denuncia por corrupción.

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

A continuación, se muestra en la tabla 20 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el sistema de PQRS.

Es importante aclarar que los términos de las respuestas de las PQRS, en el semestre comprendido entre del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, están regidos por la Resolución de Rectoría No. 5008 del 30 de agosto de 2021, "Por medio de la cual se actualiza el sistema PQRS en la Universidad Tecnológica de Pereira y se dictan otras disposiciones", la cual establece en su artículo 3° los términos de respuesta vigentes:

- 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.

Tabla 20. Tiempo Promedio de Respuesta

Intervalos días	Derecho de petición de información o documentos (10 días)	Derechos Petición en Interés Particular (15 días)	Derechos Petición en Interés General (15 días)	Quejas (15 días)	Reclamos (15 días)	Sugerencias (15 días)	Derecho de petición de consulta (30 días)	%
0-5 días	18	27	3	23	44	4	5	48%
6 - 10 días	33	13	2	14	12	2	1	30%
11- 15 días	0	15	4	14	13	8	0	21%
16 - 20 días	0	1	1	0	0	0	1	1%
21 - 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0%
Más de 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0%
Por Responder (PR)	0	0	0	0	0	0	0	0%
Desistimiento tácito	0	0	0				0	0%
Sin Respuesta (SR)	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total Casos	51	56	10	51	69	14	7	100%
%	19.77%	21.71%	3.88%	19.77%	26.74%	5.43%	2.71%	100%
Fuera de Términos	0	1	1	0	0	0	0	2

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

A los 258 casos se les dio respuesta así:

- En los primeros cinco días a 124 casos, correspondientes al 48%;
- Entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 77 casos correspondientes al 30%;
- 54 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 21%; no hubo casos por fuera de los términos establecidos;
- Hubo 3 casos (1) que se les dio respuesta entre 16 y 20 días, de los cuales hubo dos (2) casos que están por fuera de los términos establecidos por la Ley (tiempo de respuesta máxima para Derechos de petición en Interés Particular y en Interés General, Reclamos y Sugerencias es de 15 días);

- Entre los 21 y 30 días hubo cero casos;
- No hubo casos con tiempos mayores a 30 días;
- No hubo casos pendientes por responder;
- Dos (2) casos de derechos de petición que fueron desistidos por las personas que registraron las PQRS.

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

Durante el segundo semestre de 2024 se presentaron dos (2) casos vencidos, es decir, se les dio respuesta por fuera de los términos de ley; Los cuales se pueden observar en la tabla 21:

Tabla 21. Casos Vencidos o con respuestas por fuera de los términos de ley en el aplicativo PQRS

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI	Días de Respuesta
1	DP-294-2024	R-03-14759	15/11/2024	Derecho de petición en interés general	Derecho de petición	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10/12/2024	Se dio respuesta mediante oficio No. 01-121-174 del 2024-12-10 14:26:29. Anexan oficio 01-234-99 del 22 de noviembre de 2024, que da respuesta a la PQRS-299-2024, radicado 03-14759 del 22/11/2024 sobre el mismo tema	17
2	DP-22-2025	R-03-16213	12/12/2024	Derecho Petición en interés particular	SOLICITUD REASIGNACIÓN DE NUEVA CLAVE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	29/01/2025	Se dio respuesta mediante oficio No. 01-135-01 del 2025-01-29 22:14:27	16

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Con respecto al período anterior, hubo un aumento de las PQRS vencidas, pasando de un (1) caso vencido en el primer semestre de 2024, a dos (2) casos en el segundo semestre del 2024.

OBS 2 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo La Resolución de Rectoría No. 5008 del 30 de agosto de 2021), en el “ARTÍCULO TERCERO: 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. Salvo casos particulares como los derechos de petición de información o documentos, que será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y para los derechos de petición de consulta, será de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Luego de la revisión realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que se presentaron dos (2) casos vencidos en el tiempo de respuesta así: Caso 1: Derecho de Petición en Interés General DP-294-2024, con radicado R-03-14759 del 15/11/2024. Vicerrectoría Académica Caso 2: Derecho Petición en interés particular DP-22-2025, con radicado R-03-16213 del 12/12/2024. GTlySI (ver tabla 21).

Lo anterior debido a falta de seguimiento por parte de las Dependencias de dar las respuestas, lo que puede generar demoras en Las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de los términos dados por Ley para respuesta.

Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: Alto

Comentarios del auditado: Correo electrónico del lunes 17 marzo/2025, 15:39 de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Se llevó a cabo una socialización del Sistema PQRS dirigida a las dependencias. Además, se enviaron periódicamente tips que destacan diversos aspectos del proceso, incluyendo los tiempos de respuesta y las implicaciones de no dar respuesta en los tiempos legales establecidos.

Correo electrónico del martes, 18 marzo/2025, 16:52 de la Vicerrectoría Académica: Caso 1: Con respecto al derecho de petición recibido el 18 de noviembre de 2025 a través del aplicativo de PQRS de la Vicerrectoría Académica y el cual se venció el 6 de diciembre de 2024, se informa que en efecto este derecho de Petición fue respondido a través del sistema de PQRS dos días hábiles después, sin embargo, esto no afectó el derecho del ciudadano ya que a través de oficio 01-234-99 del día 22 de noviembre de 2024, la directora del Departamento de Psicopedagogía - Licenciaturas Educación Básica Primaria y Educación Infantil dio respuesta. No obstante, la Vicerrectoría Académica está comprometida en evitar que situaciones como estas se repitan por lo que se han activado mecanismos de revisión de los procesos internos y contingencias.

Memorando 02-135-29 del marzo de 2025 de **Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información:** Envío la copia del oficio No. 01-135-01 del 2025-01-29 22:14:27, mediante el cual se dio respuesta al usuario según Derecho de Petición con Radicado No. 03-16213 y los respectivos soportes donde se evidencia la trazabilidad de la gestión realizada por GTIySI.

Análisis de Control Interno: Si bien es cierto que se han dado capacitaciones a los responsables de dar las respuestas en el aplicativo PQRS, se presentaron dos (2) casos en los cuales se dio respuesta en el aplicativo por fuera de los términos, por lo cual dicho comentario no desvirtúa la observación.

Analizado el comentario de la Vicerrectoría Académica se evidencia que en la misma se acepta que el derecho de petición DP-294-2024, fue respondido en el sistema PQRS dos (2) días hábiles después de términos.

Analizada la información remitida por Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información la misma no desvirtúa la observación, toda vez que la respuesta del derecho de petición DP-22-2025, fue respondido en el sistema PQRS un (1) día hábil después de términos.

También se evidenció que, hubo siete (7) casos de PQRS que las respuestas a los usuarios les llegó vía correo electrónico, debido a que el aplicativo PQRS presentaba fallas (ver tabla 22):

Tabla 22. Casos con respuesta por medio de correo electrónico

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
1	DP-202-2024	R-03-9117	23/07/2024	Derecho de petición de información o documentos	PRESUPUESTO LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Web	8/08/2024	Se dio respuesta mediante oficio No. 01-131-35 del 2024-08-08 21:13:29. El oficio tiene fecha del 06/08/2024. FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS
2	DP-230-2024	R-03-10831	21/08/2024	Derecho de petición en interés general	Solicitud de información y acceso a la información	SECRETARÍA GENERAL	Web	12/09/2024	Se dio respuesta mediante oficio No. 1-111-316 del 2024-09-12 01:27:50. Se dio respuesta mediante correo electrónico del día miércoles, 11 sept 2024 a las 20:22 pm.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	28 de 49

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
									FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS
3	DP-284-2024	R-03-11874	16/09/2024	Derecho Petición en interés particular	Derecho de petición	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Electrónico	17/10/2024	La respuesta se la dieron al estudiante mediante oficio No. 01-242-00 del 2024-10-17 22:07:19 Se adjunta repuesta al derecho de petición enviada el 26 de septiembre de 2024 , mediante correo electrónico. FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS
4	DP-313-2024	R-03-16423	21/12/2024	Derecho Petición en interés particular	Derecho de petición	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	30/01/2025	Se dio respuesta mediante oficio No. 01-321-2024 del 2025-01-30 21:32:10. Mensaje respuesta: Cordial saludo, Respuesta a PQRS-321-2024 del 26 de diciembre de 2024. El oficio tiene fecha del 28 de enero 2025 . Debido a inconsistencias presentadas en el aplicativo de PQRS fue necesario enviar las respuestas de las mismas a Patricia Idárraga de la vicerrectoría Administrativa y al ingeniero Héctor Naranjo de Sistemas para que desde allí arreglaran el error y subieran al sistema las respuestas. FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	29 de 49

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
5	DP-256-2024	R-03-12163	20/09/2024	Derecho de petición de información o documentos	CERTIFICADO CETIL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	8/10/2024	El aplicativo de PQRS viene presentando fallas y no me permite gestionar ninguna respuesta, esto me genera muchos inconvenientes porque ya el sistema está mostrando vencimiento y no puedo hacer nada. La semana pasada deje constancia de la situación y hasta hoy no se ha generado ningún resultado (Correo electrónico de Gestión de Talento Humano del lunes 7 de octubre de 2024 8:36 a. m.). Respuesta Derecho de Petición 03-12163 - según oficio 553 de fecha 02/10/2024 - enviado vía correo electrónico en la misma fecha. FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS
6	PQRS-319-2024	R-03-16463	26/12/2024	Reclamo	Asignaturas	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	30/01/2025	Se dio respuesta mediante oficio del 2025-01-30 21:34:21. El oficio tiene fecha del 27 de enero 2025. Respuesta a PQRS-320-2024 del 26 de diciembre de 2024. debido a inconsistencias presentadas en el aplicativo de PQRS fue necesario enviar las respuestas de las mismas a Patricia Idárraga de la vicerrectoría Administrativa y al ingeniero Héctor Naranjo de Sistemas para que desde allí arreglaran el error y subieran al sistema las respuestas. Se dio respuesta mediante correo

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	30 de 49

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
									electrónico del día miércoles, 29 ene 2025 a la(s) 9:03 a.m. FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS
7	PQRS-320-2024	R-03-16478	26/12/2024	Sugerencia	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	30/01/2025	Se dio respuesta mediante oficio del 2025-01-30 21:33:17. El oficio tiene fecha del 27 de enero 2025. Respuesta a PQRS-320-2024 del 26 de diciembre de 2024. debido a inconsistencias presentadas en el aplicativo de PQRS fue necesario enviar las respuestas de las mismas a Patricia Idárraga de la vicerrectoría Administrativa y al ingeniero Héctor Naranjo de Sistemas para que desde allí arreglaran el error y subieran al sistema las respuestas. Se dio respuesta mediante correo electrónico del día miércoles, 29 ene 2025 a la(s) 9:03 a.m. FALLAS EN EL APLICATIVO PQRS

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web construcción Control Interno

Se evidencia en la tabla 22 los casos donde los responsables de las dependencias de enviar las la respuestas a los usuarios, las realizaron a través de los correos electrónicos que registraron los usuarios. Las siguientes son las fallas que presentó el aplicativo PQRS cuando se fueron a dar las respuestas:

- Derecho de petición que llegó a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el cual se vencía, no había sido posible responderlo, a pesar de múltiples intentos, saliendo el siguiente mensaje:

Error interno del servidor (500)

Lo sentimos, un error inesperado ha ocurrido. Intentalo nuevamente o puedes contactarnos a suporte@utp.edu.co si el problema persiste.

- Problemas en la presentación y publicación de los Derechos de Petición en Interés General, por lo que se hace necesario ajustar el aviso emergente.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	31 de 49

Formulario para envío de Derecho de petición en interés general

⚠ Tenga en cuenta que al ser un Derecho de petición en interés general, este será de carácter público. Por tanto, no debe anotar sus datos personales en el mensaje que va a enviar, ya que este quedará publicado en el Sitio web PQRS. Solo se publica el asunto y la respuesta que se le brinde.

- Revisando el derecho de petición registrado en el aplicativo PQRS DP-253-2024, con radicado No. 03-12113, notamos que el archivo adjunto en pdf no quedó incluido en el sistema.
- Se solicitó una reclasificación de una queja a derecho de petición de información, pero aún está apareciendo como queja.
- Revisar la capacidad para subir archivos, al registrar un PQRS no pudo subir el derecho de petición anexo, el cual quedó registrado con el radicado 03-12439 y el Consecutivo DP-263-2024.
- Cuando registraron la PQRS, el sistema no emitió el correo electrónico automático.
- No están llegando las notificaciones ni de ingreso, ni la notificación que la solicitud fue resuelta. Desde el día lunes 30 de septiembre del presente año, estoy intentado responder 2 PQRS y el aplicativo no me lo permite.
- El sistema no permite ni trasladar ni responder solicitudes, nos referimos a las PQRS-267-2024 y PQRS-268-2024.
- Múltiples inconvenientes que han surgido en el aplicativo PQRS, especialmente tras el cambio en la administración del software de Recursos Informáticos y Educativos para la Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, entre los inconvenientes más recurrentes están:
 - No se están recibiendo notificaciones en los correos electrónicos de la dependencia cuando llegan nuevos PQRS.
 - El sistema no permite adjuntar varios documentos en las respuestas.
 - No se puede adjuntar un documento al registrar un derecho de petición.
 - Existen dificultades para registrar PQRS que llegan por otros medios.
 - El aplicativo está duplicando las solicitudes.
 - No se han enviado los reportes solicitados periódicamente desde la VAF para actualizar el informe.
 - El martes 1 de octubre, el sitio web no estaba operando.
 - Gestión de Documentos enfrenta problemas recurrentes para radicar los PQRS.
 - Desde Control Interno hubo dificultades para aceptar una reclasificación.
 - Se registró una falla en la notificación a la Secretaría General respecto a un derecho de petición que fue respondido fuera de los plazos establecidos por la ley.
- Revisión del funcionamiento de la operación de reclasificación asignada a Control Interno, lo anterior dado que al revisar el día de hoy 07-10-2024 encuentro alerta de reclasificación de una PQRS que ya fue reclasificada, lo que ocasiona confusión y errores en las estadísticas del sistema, es por lo anterior que solicito:
 - Retirar la alerta, dado que la reclasificación ya fue realizada
 - Revisar la funcionalidad de reclasificación para que este error no vuelva a suceder
 - Informar el motivo de causa del error, lo anterior se requiere para la elaboración del informe semestral que debe realizar la oficina de Control Interno sobre el funcionamiento del mismo.

OBS 3 – Respuestas por fuera del aplicativo PQRS debido a fallas en este sistema de información

El Manual de Usuario de PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, Versión 9 de 2024-06-06 código 131-MU-01, establece en su numeral 4.1. Formas de presentar PQRS ante la Universidad que, una de las formas de presentar y dar respuesta es el Sitio web PQRS definido por la Universidad y en el Instructivo para la atención de las PQRS,

versión 14 de 2024-06-06 código 131-INT-01. establecen en el numeral 4.4. Respuesta al usuario. 4.4.1 Ingresar al sitio web. "Para responder los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, acceda al sitio web a través del enlace <https://pqrs.utp.edu.co>. A continuación, haga clic en "Administrar" e ingrese su usuario y contraseña".

Al revisar el aplicativo PQRS, se evidenció que se presentaron siete (7) casos de PQRS, a las que se les dio respuesta por fuera del aplicativo PQRS, debido a que este presentó diferentes fallas que impidieron registrar las respuestas por este medio, teniendo que acudir a los correos electrónicos registrados por los usuarios para enviar las respuestas. Las fallas del aplicativo PQRS manifestadas por los responsables de las Dependencias de las respuestas son:

- No se podía ingresar al Aplicativo en la página web de la Universidad, salía el mensaje "Error interno del servidor 500".
- Para registrar un derecho de petición en Interés General, se hace necesario ajustar el aviso emergente.
- No se podían ingresar archivos adjuntos.
- No funcionaba la opción de reclasificación.
- El sistema no emite el correo electrónico automático.
- No estaban llegando las notificaciones ni de ingreso, ni la notificación que la solicitud fue resuelta.
- El sistema no permitía ni trasladar ni responder solicitudes

Lo anterior debido al mal funcionamiento del Aplicativo PQRS, lo que puede generar demoras en Las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de los términos dados por Ley para respuesta, lo que conlleva a sanciones por los Entes de Control

Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: Bajo

Comentarios del auditado: Correo electrónico del jueves 20 marzo/2025, 15:42 de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Se considero que esta opción se puede tener en cuenta en los requerimientos para el nuevo software que desde GTSI se va a desarrollar, con el fin de habilitar una opción de suspensión de días.

Comentarios del auditado (Correo Electrónico de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, viernes 21 mar 2025, 14:32): Se solucionaron los inconvenientes presentados y esto se mostró en la reunión que se realizó en la sala del Consejo Superior el 17 de octubre de 2024 explicando cuales fueron los inconvenientes.

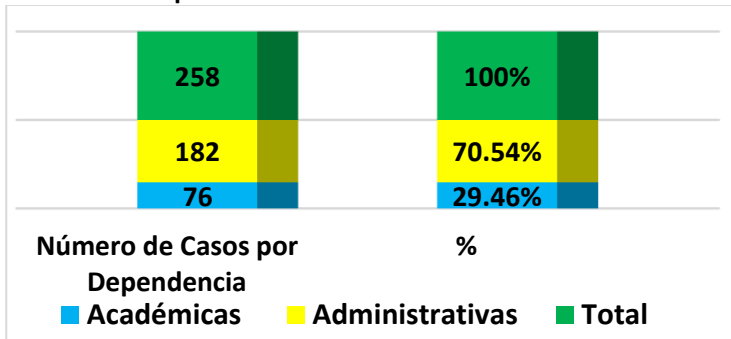
Análisis de Control Interno: De acuerdo al comentario de GTlySI, se solucionaron algunos inconvenientes, sin embargo, algunos continuaron, por lo cual la observación se mantiene

5.4 Casos por dependencias

5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 5, los casos totales por (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el segundo semestre de 2024:

Gráficos 5. 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 (182) con el 70.54% del total de casos (258), mientras que las dependencias académicas atienden el 29.46% de los casos instaurados.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas (182) corresponden a derechos de petición (101), luego quejas (27), reclamos (44) y sugerencias (10); mientras que los casos de mayor frecuencia en las dependencias Académicas (76) son los reclamos, luego las quejas, posteriormente los derechos de petición quejas y por último las sugerencias, con 25, 24, 23 y 4 casos respectivamente.

5.4.2 Casos dependencias administrativas

En la siguiente tabla 23, se pueden observar las dependencias administrativas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el segundo semestre del 2024:

Tabla 23. 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	24	7	19	0	50	27.47%
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	8	8	8	5	29	15.93%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	18	2	2	1	23	12.64%
GESTIÓN FINANCIERA	12	2	4	1	19	10.44%
JURÍDICA	10	1	1	0	12	6.59%
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	6	1	1	2	10	5.49%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	2	3	0	7	3.85%
SECRETARÍA GENERAL	3	1	2	0	6	3.30%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6	0	0	0	6	3.30%
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	2	1	1	0	4	2.20%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0	1	0	4	2.20%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	3	0	0	0	3	1.65%
PLANEACIÓN	0	0	1	1	2	1.10%
JARDÍN BOTÁNICO	1	1	0	0	2	1.10%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1	0	2	1.10%
RECTORÍA	1	0	0	0	1	0.55%
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	1	0.55%
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	1	0	0	0	1	0.55%
Subtotal 1	101	27	44	10	182	100%

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

En la tabla 23 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con 50 casos (24 derechos de petición, 7 quejas, 19 reclamos y 0 sugerencias), seguido de VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO con 29 casos (8 derechos de petición, 8 quejas, 8 reclamos y 5 sugerencias). Por otra parte, CONTROL INTERNO y BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA tienen los menores números de casos con un (1) caso.

Los asuntos de las Dependencias que presentaron mayor frecuencia fueron:

- ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con 50 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones e inscripciones, derechos de petición, matrícula financiera, certificados y solicitudes entre otros.
- VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO con 29 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron espacios deportivos, servicio al usuario, funcionarios y cafeterías entre otros.
- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO con 23 casos, cuyos asuntos corresponden a Derechos de petición, servicio al usuario y solicitudes de certificados, entre otros.

5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En la siguiente tabla 24, se pueden observar las dependencias académicas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el segundo semestre del 2024:

Tabla 24. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos

Dependencia Académicas	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Número de Casos por Dependencia	%
511-4-131-06 ILEX UTP	1	3	4	3	11	14.47%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	0	7	1	0	8	10.53%
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	2	1	1	0	4	5.26%
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	3	1	0	0	4	5.26%
511-0-131-02 MECATRONICA	1	0	3	0	4	5.26%
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	1	2	0	3	3.95%
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	1	2	0	0	3	3.95%
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	1	0	2	0	3	3.95%
INGENIERÍA INDUSTRIAL	2	1	0	0	3	3.95%
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	0	0	3	0	3	3.95%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	1	0	0	2	2.63%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	0	1	1	0	2	2.63%
UNIVIRTUAL	0	1	1	0	2	2.63%
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1	1	0	0	2	2.63%
DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA	1	1	0	0	2	2.63%
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA CRÍTICA Y CUIDADO INTENSIVO	2	0	0	0	2	2.63%
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1	1.32%
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	1	0	0	0	1	1.32%
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	1	0	0	0	1	1.32%
INGENIERÍA MECÁNICA	0	0	1	0	1	1.32%
511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	0	0	1	0	1	1.32%
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	1	0	0	0	1	1.32%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	0	0	1	0	1	1.32%
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	0	1	0	0	1	1.32%

Dependencia Académicas	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Número de Casos por Dependencia	%
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	1	0	0	0	1	1.32%
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	0	0	1	0	1	1.32%
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	0	0	0	1	1	1.32%
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	1	0	0	0	1	1.32%
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA INTERNA	1	0	0	0	1	1.32%
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDEÚTICOS)	0	1	0	0	1	1.32%
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	0	1	0	0	1	1.32%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS	0	0	1	0	1	1.32%
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	0	0	1	0	1	1.32%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ARTES	0	0	1	0	1	1.32%
Subtotal 2	23	24	25	4	76	100%

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

De la En la tabla 24 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el proyecto 511-4-131-06 ILEX UTP con 11 registros (1 Derechos de petición, 3 quejas, 4 reclamos y 3 sugerencias) y el CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN con 8 registros (7 quejas y 1 reclamo); así mismo, se puede observar que hay 18 dependencias con solo un caso, como los son ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL, FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES, LICENCIATURA EN FILOSOFÍA, INGENIERÍA MECÁNICA, 511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA, 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES, LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA, entre otras.

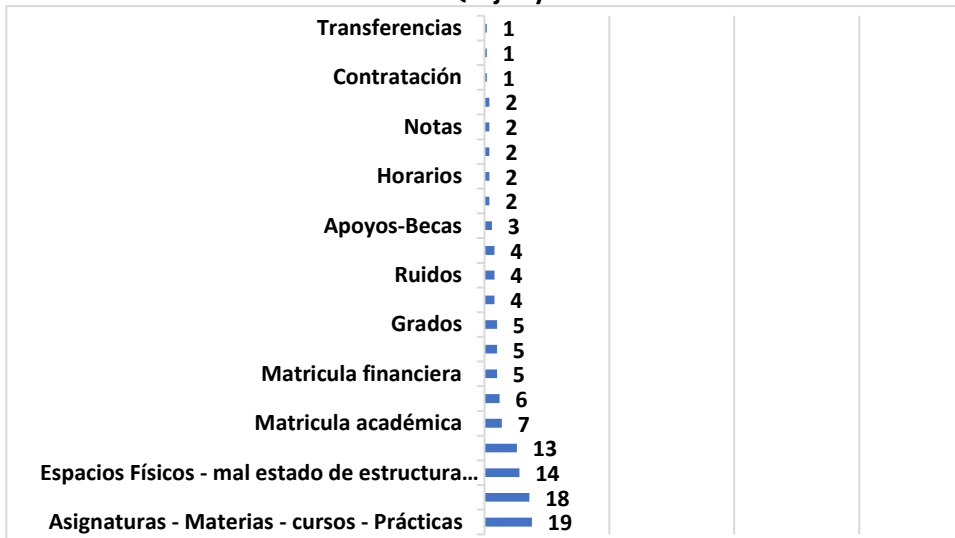
5.5 Casos registrados de Quejas y Reclamos según el Asunto

5.5.1 Casos de Quejas y Reclamos en general por Asunto

En el siguiente gráfico se relacionan los asuntos relacionados con quejas y reclamos registrados durante el segundo semestre de 2024, se consolidaron 120 casos de Quejas y Reclamos, teniendo en cuenta su relación y frecuencia.

A continuación, se muestra en la gráfica 6 los resultados obtenidos.

Gráfico 6. Clasificación de Asuntos de Quejas y Reclamos.



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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	36 de 49

De la gráfica 6 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda que los usuarios registraron de Quejas y Reclamos, están relacionados con Asignaturas - Materias - cursos – Prácticas con 19 casos (16%), Servicio al Usuario- Mal Servicio con 18 casos (15%) y Espacios Físicos - mal estado de estructura física - Parquederos-Cafeterías-Fotocopiadoras con 14 casos (12%) y Funcionarios con 13 casos registrados (11%), entre otros.

Se evidenció que, cuando se registra un derecho de petición, no se tiene en el asunto una lista desplegable que permita al usuario seleccionar el tema o asunto sobre el cual interpondrá su derecho de petición, donde el usuario puede colocar cualquier asunto; por lo cual al momento de caracterizar los derechos de petición recibidos no se puede generar estadísticas sobre los asuntos más relevantes, con el fin de generar acciones de mejora al respecto.

5.5.2 Casos de Quejas y Reclamos con Asunto sobre funcionarios – servicio al usuario y mala atención

Se evidenciaron en el informe del aplicativo de PQRS, en el segundo semestre del 2024, 33 casos (Quejas y Reclamos) que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas), mala atención o servicio al usuario; que corresponden a 19 quejas y 14 reclamos (Ver tabla 25):

Tabla 25. Casos relacionados con funcionarios, mala atención o servicio al usuario

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
1	PQRS-183-2024	R-03-7903	Reclamo	Servicio al usuario	LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	Electrónico	2/07/2024	9/07/2024
2	PQRS-187-2024	R-03-8150	Queja	Mala atención o servicio recibido	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	8/07/2024	9/07/2024
3	PQRS-188-2024	R-03-8171	Reclamo	Servicio al usuario	SECRETARÍA GENERAL	Web	8/07/2024	16/07/2024
4	PQRS-190-2024	R-03-8235	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	Web	9/07/2024	24/07/2024
5	PQRS-223-2024	R-03-9924	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	6/08/2024	6/08/2024
6	PQRS-226-2024	R-03-10149	Queja	Funcionarios	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	9/08/2024	20/08/2024
7	PQRS-228-2024	R-03-10284	Reclamo	Funcionarios	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	12/08/2024	14/08/2024
8	PQRS-235-2024	R-03-10623	Queja	Servicio al usuario	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Web	16/08/2024	6/09/2024

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
9	PQRS-238-2024	R-03-10880	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	23/08/2024	11/09/2024
10	PQRS-242-2024	R-03-10944	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	DEPARTAMENTO DE DIBUJO	Web	25/08/2024	26/08/2024
11	PQRS-246-2024	R-03-11176	Reclamo	Funcionarios	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	29/08/2024	9/09/2024
12	PQRS-247-2024	R-03-11187	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Web	29/08/2024	30/08/2024
13	PQRS-250-2024	R-03-11367	Queja	Funcionarios	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	3/09/2024	16/09/2024
14	PQRS-252-2024	R-03-11804	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	12/09/2024	17/09/2024
15	PQRS-254-2024	R-03-11920	Queja	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE FÍSICA	Electrónico	16/09/2024	30/09/2024
16	PQRS-260-2024	R-03-12157	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	20/09/2024	8/10/2024
17	PQRS-263-2024	R-03-12423	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	25/09/2024	16/10/2024
18	PQRS-272-2024	R-03-12846	Queja	Funcionarios	INGENIERÍA INDUSTRIAL	Web	9/10/2024	23/10/2024
19	PQRS-275-2024	R-03-13163	Reclamo	Funcionarios	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Web	17/10/2024	23/10/2024
20	PQRS-277-2024	R-03-13435	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	22/10/2024	25/10/2024
21	PQRS-284-2024	R-03-14184	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	2/11/2024	7/11/2024

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
22	PQRS-285-2024	R-03-14201	Queja	Mala atención o servicio recibido	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	5/11/2024	18/11/2024
23	PQRS-286-2024	R-03-14204	Queja	Mala atención o servicio recibido	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	5/11/2024	18/11/2024
24	PQRS-287-2024	R-03-14347	Queja	Mala atención o servicio recibido	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	6/11/2024	19/11/2024
25	PQRS-289-2024	R-03-14428	Queja	Mala atención o servicio recibido	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	7/11/2024	18/11/2024
26	PQRS-290-2024	R-03-14460	Queja	Mala atención o servicio recibido	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	7/11/2024	18/11/2024
27	PQRS-292-2024	R-03-14566	Queja	Mala atención o servicio recibido	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	10/11/2024	28/11/2024
28	PQRS-302-2024	R-03-15431	Queja	Servicio al usuario	JARDÍN BOTÁNICO	Electrónico	14/11/2024	28/11/2024
29	PQRS-303-2024	R-03-15548	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	Web	30/11/2024	2/12/2024
30	PQRS-309-2024	R-03-15900	Queja	Funcionarios	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	6/12/2024	13/12/2024
31	PQRS-310-2024	R-03-15915	Queja	Funcionarios	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	7/12/2024	14/12/2024
32	PQRS-311-2024	R-03-15960	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ARTES	Web	9/12/2024	10/12/2024
33	PQRS-312-2024	R-03-16095	Queja	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	11/12/2024	18/12/2024

Fuente: Aplicativo PQRS – Página Web

De la tabla 25 se puede observar, que 6 de los casos (18%) tienen que ver con el servicio al usuario, 14 casos (42%) casos de Mala atención o servicio recibido y 13 casos (39%) de Quejas y Reclamos en contra de funcionarios (personal docente y administrativo). Con respecto de las Dependencias donde más interpusieron estas quejas, se tiene que las

Académicas tienen 20 casos, que corresponden al 61% (CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (8), INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN (2), LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA (2) y DEPARTAMENTO DE FÍSICA, 511-4-131-06 ILEX UTP - DEPARTAMENTO DE DIBUJO - DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS - FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - INGENIERÍA INDUSTRIAL y MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ARTES con (1) caso); mientras que las dependencias Administrativas tienen 13 casos registrados, que corresponden al 39% (ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO (4), GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN (2) y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES - VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO - JARDÍN BOTÁNICO - RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS, y SECRETARÍA GENERAL con (1) caso).

Los casos que tienen que ver con funcionarios, Servicio al usuario y Mala atención o servicio recibido (docentes, administrativos, contratistas), no se pueden comparar con el semestre anterior (primer semestre de 2024), porque a partir de esta vigencia (segundo semestre de 2024), solo se tomarán las quejas y reclamos que tengan que ver con estos asuntos.

Se evidencia la apropiación de los funcionarios de la Universidad, de las capacitaciones que desarrolla Gestión de Talento Humano en diferentes temas para mejorar la atención del usuario, entre ellas, las siguientes:

Tabla 26. Capacitaciones relacionadas directamente con la socialización del Manual del buen servicio

Nombre	Fecha	Lugar
Taller buen servicio	Octubre 08/2024 3 a 5 pm	Edificio 18- sala múltiple -A110 facultad de Ciencias Agrarias
Taller buen servicio	Octubre 09/2024 2 a 4 pm	Edificio 18- sala múltiple - A110 facultad de Ciencias Agrarias
Taller buen servicio	Noviembre 06 /2024 2 a 4 pm	Edificio 10- auditoria Gladys -Fac Ambiental
Taller buen servicio	Noviembre 07 /2024 10 a 12 m	Edificio 15

Fuente: Gestión de Talento Humano

Es preciso aclarar que la Socialización del Código de integridad y buen Gobierno, tiene impacto en la prestación del servicio, dado que desde allí se exponen los valores institucionales y las buenas prácticas, sobre este tema se realizaron las siguientes capacitaciones:

Tabla 27. Socializaciones del Código de integridad y buen Gobierno

Nivelación Código De Integridad Y Buen Gobierno	Marzo 15/2024	Barranqueros
Nivelación Código De Integridad Y Buen Gobierno	Julio 22/2024	Auditorio De Mecánica
Nivelación Código De Integridad Y Buen Gobierno	Octubre 30/2024	Lagartijas
Taller Carta Náutica	Octubre 01/2024	Edificio 18- sala múltiple - A110 facultad de Ciencias Agrarias

Fuente: Gestión de Talento Humano

Así mismo, las intervenciones orientadas a la competencia regulación emocional también influye en la prestación del servicio:

Tabla 28. Capacitaciones competencia regulación emocional

martes, 13 de agosto de 2024	Regulación emocional
martes, 27 de agosto de 2024	Regulación emocional

Fuente: Gestión de Talento Humano

5.5.3 Casos de Derechos de Petición y Sugerencias con Asunto sobre funcionarios, servicio al usuario y mala atención

Se registraron siete (7) casos (5 Derechos de Petición y 2 Sugerencias) cuyo asunto era sobre funcionarios, servicio al usuario y mala atención o servicio recibido (Ver tabla 29).

Tabla 29. Derechos de Petición y Sugerencias con Asunto sobre funcionarios – servicio al usuario y mala atención

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
1	DP-312-2024	R-03-16265	Derecho Petición en interés particular	Funcionarios	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	13/12/2024	16/01/2025
2	DP-2-2025	R-03-16373	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Oficio	20/12/2024	16/01/2025
3	DP-209-2024	R-03-9701	Derecho Petición en interés particular	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE FÍSICA	Web	1/08/2024	8/08/2024
4	PQRS-224-2024	R-03-10007	Sugerencia	Funcionarios	FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	Web	7/08/2024	15/08/2024
5	PQRS-282-2024	R-03-14001	Sugerencia	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	30/10/2024	18/11/2024
6	DP-290-2024	R-03-14641	Derecho Petición en interés particular	Mala atención o servicio recibido	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	13/11/2024	19/11/2024
7	DP-291-2024	R-03-14644	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	13/11/2024	18/11/2024

Fuente: Aplicativo PQRS – Página Web

Se evidencia en la tabla 29 que hubo 7 casos cuyo asunto era sobre funcionarios, servicio al usuario y mala atención o servicio recibido, las cuales debieron ser reclasificadas por los responsables de las dependencias porque el asunto registrado por el usuario no correspondía con lo descrito por él, era sobre los temas aquí mencionados.

5.6 Estado del funcionamiento general del Sistema PQRS

5.6.1 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 Anexo 2 “Estándares de publicación Sede electrónica y Web numeral 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública”

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.

Se identificó como aspecto de mejora que algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida). Así mismo, el campo de correo electrónico y teléfono debe contar con control de validación, que permita identificar que es información válida.

OBS 4 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, artículo 8; Decreto 1081 de 2015, artículos 2.1.1.2.2.1 y siguientes; Resolución 1519 de 2020 MinTIC, Anexo 1, criterio 15; los formularios o casillas de información tienen advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida).

Luego de revisión realizada por Control Interno se evidencia que:

- i. Algunos campos o casillas de información no cuentan con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
- ii. El campo de correo electrónico y teléfono no cuenta con control de validación, que permita identificar que es información válida.

Lo anterior dado a que, no se tienen los controles requeridos, lo que genera incumplimiento de las normas citadas y baja calificación en el Índice de Transparencia y Acceso de Información “ITA”.

Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: Medio

Comentarios del auditado: Comentarios del auditado (Correo Electrónico de GTIySI, viernes 21 mar 2025, 14:32): La solución para todas las observaciones es el desarrollo de un nuevo sistema y en el momento se encuentra en proceso.

Análisis de Control Interno: Observación continua, dado que la misma es aceptada y no es desvirtuada por el auditado.

5.6.2 Concepto sobre el estado del funcionamiento del Sistema PQRS

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

- Las respuestas se dan en los términos establecidos, salvo por dos (2) casos identificados como vencidos.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de corrupción 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
 - Líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- 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 semestrales hasta el corte de 31 de diciembre de 2024 (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe>).
- El sistema PQRS (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.
- En la vigencia 2024, 121 usuarios (15.5%) del total de las PQRS interpuestas (781), diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRS, 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.
- 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.

Sin embargo, el sistema PQRS de la Universidad tuvo en el segundo semestre de 2024 inconvenientes en su funcionamiento, de acuerdo a los correos enviados por la administradora de sistema PQRS, Técnico Administrativo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y por algunos responsables de dar respuesta de las PQRS interpuestas en el sistema, a saber:

- Derecho de petición que llegó a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el cual se vencía, no había sido posible responderlo, a pesar de múltiples intentos, saliendo el siguiente mensaje:

Error interno del servidor (500)

Lo sentimos, un error inesperado ha ocurrido. Intentalo nuevamente o puedes contactarnos a soporte@utp.edu.co si el problema persiste.

- Problemas en la presentación y publicación de los Derechos de Petición en Interés General, por lo que se hace necesario ajustar el aviso emergente.

Formulario para envío de Derecho de petición en interés general

⚠ Tenga en cuenta que al ser un Derecho de petición en interés general, este será de carácter público. Por tanto, no debe anotar sus datos personales en el mensaje que va a enviar, ya que este quedará publicado en el Sitio web PQRS. Solo se publica el asunto y la respuesta que se le brinde.

- Revisando el derecho de petición registrado en el aplicativo PQRS DP-253-2024, con radicado No. 03-12113, notamos que el archivo adjunto en pdf no quedó incluido en el sistema.
- Se solicitó una reclasificación de una queja a derecho de petición de información, pero aún está apareciendo como queja.
- Revisar la capacidad para subir archivos, al registrar un PQRS no pudo subir el derecho de petición anexo, el cual quedó registrado con el radicado 03-12439 y el Consecutivo DP-263-2024.
- Cuando registraron la PQRS, el sistema no emitió el correo electrónico automático.
- No están llegando las notificaciones ni de ingreso, ni la notificación que la solicitud fue resuelta. Desde el día lunes 30 de septiembre del presente año, estoy intentado responder 2 PQRS y el aplicativo no me lo permite.
- El sistema no permite ni trasladar ni responder solicitudes, nos referimos a las PQRS-267-2024 y PQRS-268-2024.
- Múltiples inconvenientes que han surgido en el aplicativo PQRS, especialmente tras el cambio en la administración del software de Recursos Informáticos y Educativos para la Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, entre los inconvenientes más recurrentes están:
 - No se están recibiendo notificaciones en los correos electrónicos de la dependencia cuando llegan nuevos PQRS.
 - El sistema no permite adjuntar varios documentos en las respuestas.
 - No se puede adjuntar un documento al registrar un derecho de petición.
 - Existen dificultades para registrar PQRS que llegan por otros medios.
 - El aplicativo está duplicando las solicitudes.
 - No se han enviado los reportes solicitados periódicamente desde la VAF para actualizar el informe.
 - El martes 1 de octubre, el sitio web no estaba operando.
 - Gestión de Documentos enfrenta problemas recurrentes para radicar los PQRS.
 - Desde Control Interno hubo dificultades para aceptar una reclasificación.
 - Se registró una falla en la notificación a la Secretaría General respecto a un derecho de petición que fue respondido fuera de los plazos establecidos por la ley.
- Revisión del funcionamiento de la operación de reclasificación asignada a Control Interno, lo anterior dado que al revisar el día de hoy 07-10-2024 encuentro alerta de reclasificación de una PQRS que ya fue reclasificada, lo que ocasiona confusión y errores en las estadísticas del sistema, es por lo anterior que solicito:
 - Retirar la alerta, dado que la reclasificación ya fue realizada
 - Revisar la funcionalidad de reclasificación para que este error no vuelva a suceder
 - Informar el motivo de causa del error, lo anterior se requiere para la elaboración del informe semestral que debe realizar la oficina de Control Interno sobre el funcionamiento del mismo.

5.6.3 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.
- Problemas en la configuración de los tiempos de las PQRS y en las notificaciones y alertas que deben de llegar a los responsables, lo que ha ocasionado casos vencidos, los cuales pueden llevar a sanciones a los responsables de las respuestas.
- Falta de generación de reportes sobre las PQRS (reclasificadas, trasladadas y con desistimientos tácitos y expresos) que permitan realizar análisis de la información.
- Los Derechos de petición que tienen desistimiento expreso no generan el cierre del caso y siguen contando los días como si no se hubiere dado respuesta.
- Cambio de dependencia responsable que ofrece el soporte técnico al aplicativo PQRS.
- En los registros de los derechos de petición (de información o documentos, en Interés Particular, en Interés General y de consulta) el asunto no tiene una lista desplegable que indique sobre el tema que se está interponiendo del derecho de petición.

5.7 Avances en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del Primer semestre de 2024:

Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para **el primer semestre de 2024**, se tienen las siguientes consideraciones:

Observación 1: No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito en el sistema de PQRS.

Acción de mejora 1:

Actividades:

Responsable: Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información (a partir del segundo semestre de 2024)

Fecha de Cumplimiento: 30/06/2024

Aclaraciones:

Análisis Control Interno: A 31 de diciembre de 2024 no se pueden generar los reportes de PQRS reclasificadas, trasladadas y con desistimientos tácitos y expresos. **Observación No Cumplida**

Observación 2: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo.

Acción de mejora 1:

Actividades:

Responsable

Fecha de Cumplimiento:

Análisis Control Interno: A 31 de diciembre de 2024 no se evidenciaron acciones o actividades para solucionar esta observación. **Observación No Cumplida**

OBS 3 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.

Acción de mejora 1:

Actividades:

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	45 de 49

Responsable:

Fecha de Cumplimiento:

Análisis Control Interno: Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el primer semestre de 2024, se presentaron 2 caso de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias vencido, porque el responsable de la respuesta no la dio en los tiempos establecidos por la Ley. **Observación No Cumplida**

Recomendaciones Generales

- Mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados, por casos duplicados generados por el Sistema.
- 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.
- 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 5.7.1 Limitaciones del sistema PQRS 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 PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).
- Se debe implementar un mecanismo que permita tener control de la respuesta a las PQRS relacionadas con los proyectos especiales, lo anterior con el fin de que los responsables de los proyectos especiales, tengan conocimiento y responsabilidad sobre las mismas y esto no recaiga sobre el jefe de la dependencia a la cual pertenece el proyecto.
- Implementar una lista desplegable, donde el usuario seleccione el asunto sobre el tema que requiere ser atendido a través del derecho de petición interpuesto.

Acción de mejora 1:

Actividades:

Responsable Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de Cumplimiento:

Análisis Control Interno: No se evidenciaron acciones o actividades propuestas para subsanar las recomendaciones realizadas por Control Interno. **Recomendaciones Continúan.**

6. Recomendaciones

OBS 1 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito en el sistema de PQRS

- Se recomienda dar la opción de generar los reportes de información del aplicativo PQRS al usuario de consulta de Control Interno.

OBS 2 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo

- Se recomienda realizar verificaciones periódicas a la parametrización del aplicativo tanto en el cálculo de días hábiles de respuesta como en la generación de alertas a las dependencias responsables.
- Generar estrategias de socialización que permita recordar a los responsables del mismo las obligaciones y deberes con el sistema, ya que la no respuesta de manera oportuna y sin justificación puede ocasionar faltas disciplinarias frente al incumplimiento al artículo 31 de la ley 4337 de 2011: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

OBS 3 – Respuestas por fuera del aplicativo PQRS, por fallas en este sistema de información

- Se recomienda realizar las modificaciones o correcciones al Aplicativo PQRS para subsanar los errores en el funcionamiento del Aplicativo.
- Agilizar el desarrollo y puesta en funcionamiento del nuevo software de PQRS.

OBS 4 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.

- Implementar en el Aplicativo de PQRS los requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015 que están pendientes, como son:
 - ❖ Algunos campos o casillas de información no cuentan con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
 - ❖ El campo de correo electrónico y teléfono no cuenta con control de validación, que permita identificar que es información válida.

Recomendaciones Generales

- Realizar la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados, por casos duplicados generados por el Sistema.
- 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.
- 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 5.7.1 Limitaciones del sistema PQRS 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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	47 de 49

Formulario de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).

- Revisar los Formularios para la recepción de PQRS para que cumplan con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, con respecto a los siguientes requerimientos:
 - a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
 - b. Algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
 - c. El campo de correo electrónico y teléfono debe contar con control de validación, que permita identificar que es información válida.
- Se debe implementar un mecanismo que permita tener control de la respuesta a las PQRS relacionadas con los proyectos especiales ¹, lo anterior con el fin de que los responsables de los proyectos especiales, tengan conocimiento y responsabilidad sobre las mismas y esto no recaiga sobre el jefe de la dependencia a la cual pertenece el proyecto.
- Implementar una lista desplegable, donde el usuario seleccione el asunto sobre el tema que requiere ser atendido a través del derecho de petición interpuesto.
- El sistema PQRS requiere verificar semestralmente la parametrización de los días hábiles, con el fin de que genere las alertas correctamente en los tiempos establecidos.

¹ Los proyectos especiales se refieren a los reglamentados en el Acuerdo del Consejo Superior No.21 de 2007.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	48 de 49

7. Limitaciones

Durante el desarrollo de este proceso no se presentaron limitaciones, que afectaran en menor grado el ejercicio de la Oficina de Control Interno.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	49 de 49

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:

ENIO AGUIRRE TORRES

Profesional Especializado Transitorio

Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Marzo de 2024