

Control Interno

Distribuido a:

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

Copias

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

Emitido por:

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

Elaborado por:

- ▶ Daniel Alejandro Marulanda Salazar
Transitorio Profesional I

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2025

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS
(Primer semestre 2026)

Informe No. AI-1115-17-2026

Fecha del informe:

04/09/2026

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

Contenido del informe

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

1. Resumen Ejecutivo

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



Fortalezas

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



Debilidades

- Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos.
- Aplicativo no modifica términos de repuesta en casos con solicitud de prorroga
- Micro sitio Web, con limitaciones con respecto a los requisitos del anexo 2 de la Resolución 1519 2020
- Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVO

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

ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

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

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

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

4. Criterios analizados y Metodología empleada

CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
2. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
3. Ley 1755 de 2015: por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
4. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
6. Resolución 5551 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad y se dictan otras disposiciones.
7. Resolución de rectoría no. 7012 del 30 de septiembre de 2020, por medio de la cual por medio de la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la Universidad Tecnológica de Pereira.
8. Resolución de Rectoría 5008 del 30 de agosto de 2021, por medio de la cual se actualiza el SISTEMA PQRS en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.
9. Resolución de Rectoría No. 2526 del 17 de marzo de 2026, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la Universidad Tecnológica de Pereira.
10. Resolución de Rectoría No. 4691 del 11 de junio de 2026, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la Universidad Tecnológica de Pereira.
11. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 14 de 2024-06-06 código 131-INT-01.
12. Anexo notificaciones recibidas por las dependencias, versión 1 de 2022-11-30, código 131-INT-01-01
13. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 9 de 2024-06-06 código 131-MU-01,
14. Anexo notificaciones recibidas por los usuarios, versión 1 de 2022-11-30, código 131-MU-01-01
15. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS, versión 7 de 2021-08-26

METODOLOGÍA EMPLEADA

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

1. Procedimientos analíticos:
 - Análisis de tendencias de casos registrados en el sistema de PQRS:
 - Tendencia comparativa de total de casos entre periodo actual y pasado.
 - Casos repetidos y enviados a diferentes dependencias.
2. Procedimientos sustantivos:
 - Revisión de informes de Quejas y reclamos emitidos por la Vicerrectoría Administrativa.
 - Revisión de información respecto a denuncias por corrupción, reportada por la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Oficina de Gestion Disciplinaria.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	7 de 26

- 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

5.1.1 Responsabilidades, bajo el esquema de líneas de defensa del Instituto de Auditores Internos (IIA).

El esquema de líneas de defensa definido por el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), determina que el control en una organización, se estructura en tres niveles complementarios y no superpuestos, con roles definidos; visto de otra forma es una distribución clara y coordinada de las responsabilidades de gestión, supervisión y evaluación del riesgo y el control interno, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, para el caso en concreto del sistema de PQRS, se define a continuación:

Gráfico 1. Estructura del modelo de las tres líneas de defensa para la Gestión Documental en la Universidad.



Fuente: Adaptado del documento emitido por Institute of Internal Auditors IIA. (2013). Declaración de posición: Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Altamonte Springs, FL: The IIA.

- Línea estratégica**
El Rector, es garante de la gobernanza y del aseguramiento en la Universidad Tecnológica de Pereira, fortaleciendo la confianza institucional y la preservación documental, por lo tanto, le asiste la responsabilidad de expedir las directrices, lineamientos, políticas y demás actos que aseguren el adecuado funcionamiento del Sistema de PQRS de la institución.
- Primera Línea de Defensa – Gestion Operativa:**
Unidades organizacionales administrativas y académicas, son las encargadas directas de la recepción, direccionamiento y respuestas técnicas y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos, siguiendo los lineamientos establecidos dentro del sistema de PQRS y de las diferentes normas aplicables en la materia.
Gestion de Documentos, son los responsables de realizar la radicación y direccionamiento de aquellas PQRS, que no sean tramitadas en el aplicativo dispuesto para tal fin o que sean enviadas a la ventanilla única de la Universidad.
Control Disciplinario Interno, es el encargado de dar el trámite correspondiente a las denuncias por corrupción presentadas por los diferentes medios establecidos en el sistema de PQRS, conforme a lo establecido en el Procedimiento [111-CID-01 - Procedimiento Disciplinario](#).
- Segunda Línea de Defensa – Control y supervisión:**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera (VAF), encargada de la administración del sistema de PQRS, conforme a lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución de Rectoría 5008 de 2021 conforme a las actividades definidas en el Procedimiento [131-GAD-02 - Administración del Sistema PQRS](#).
Secretaría General, conforme a lo establecido en la Resolución de Rectoría 5008 de 2021, Tramita los **actos administrativos** requeridos para la atención formal de los derechos de petición.
Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, es la dependencia encargad de brindar el soporte técnico del funcionamiento del aplicativo de PQRS de la Universidad.
- Tercera Línea de Defensa – Evaluación Independiente:**
Oficina de Control Interno Realiza evaluación objetiva e independiente sobre el funcionamiento general del sistema de PQRS, de forma periódica (semestral), verificando el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 20015, mide la calidad objetiva del aplicativo de PQRS, sin intervenir en las respuestas ni en la operación del trámite, además de rendir informes directos al Comité Institucional de Control Interno.

5.1 Usuarios.

Los usuarios en el sistema de PQRS, de la Universidad, se encuentran distribuidos en áreas académicas (Facultades, Programas Académicos y departamentos), de igual forma por Áreas administrativas y proyectos especiales los cuales de acuerdo con la información extraída mediante reporte del aplicativo de PQRS, enviada por Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información (GTISI), corresponde 155 dependencias, que cuentan con usuarios jefes de dependencia y auxiliar, de las cuales 41 solo cuentan con el usuario de Jefe de dependencia, 51 usuarios cuentan con acceso en más de una dependencia, 19 dependencias cuentan con tres o más usuarios registrados y en 12 de estas se evidencia duplicidad en alguno de los usuarios, conforme con lo reportado por GTISI.

Tabla 1. Dependencias con un solo usuario

ÁREA FUNCIONAL	NO TTIENE APOYO
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	X
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	X
ESPECIALIZACIÓN EN ANALÍTICA Y CIENCIA DE DATOS APLICADA	X
ESPECIALIZACIÓN EN DRAMATURGIA DEL ACTOR	X
ESPECIALIZACIÓN EN ENSEÑANZA DE LA FÍSICA	X
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE	X
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD	X
ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	X
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA CRÍTICA Y CUIDADO INTENSIVO	X
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA DE URGENCIAS	X
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA INTERNA	X
ESPECIALIZACIÓN EN PEDIATRÍA	X
ESPECIALIZACIÓN EN PSIQUIATRÍA	X
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	X
ESPECIALIZACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	X
FÍSICA	X
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	X
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	X
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	X
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	X
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	X
MAESTRÍA EN AGRONEGOCIOS DEL CAFÉ	X
MAESTRÍA EN BIOLOGÍA MOLECULAR Y BIOTECNOLOGÍA	X
MAESTRÍA EN CIENCIAS FÍSICA	X
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA	X
MAESTRÍA EN DESARROLLO AGROINDUSTRIAL	X
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y ARTES	X
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA FÍSICA	X
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA MATEMÁTICA	X
MAESTRÍA EN ESTUDIOS CULTURALES Y NARRATIVAS CONTEMPORÁNEAS	X
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE	X
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SISTEMAS DE SALUD	X
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS	X
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	X
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN OPERATIVA Y ESTADÍSTICA	X
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA	X
MAESTRÍA EN MIGRACIONES INTERNACIONALES	X
MATEMÁTICAS	X
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	X

ÁREA FUNCIONAL	NO TIENE APOYO
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDEÚTICOS)	X
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN FORESTAL	X

Fuente: información reportada por Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información 14/07/2026

Tabla 2. Usuarios duplicados en dependencias.

ÁREA FUNCIONAL	NOMBRE PERSONA	NOMBRE CLASIFICACION
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	CARLOS ALBERTO RAMÍREZ VANEGAS	DIRECTOR DE PROGRAMA ACADÉMICO GRADO : 12, DOCENTE TRANSITORIO GRADO
INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LA MADERA	CARLOS EDUARDO RINCÓN GONZÁLEZ	DOCENTE TRANSITORIO GRADO, COORDINADOR DE PROYECTO GRADO
JARDÍN BOTÁNICO	NATHALYA EUGENIA OSPINA MEDINA	AUXILIAR GRADO, PROFESIONAL GRADO: I
JARDÍN BOTÁNICO	JORGE HUGO GARCÍA SIERRA	COORDINADOR DE PROYECTO GRADO, PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO: III
MAESTRÍA EN FILOSOFÍA	SANDRA PATRICIA HINCAPIE OROZCO	ASISTENCIAL GRADO: III, AUXILIAR GRADO
MAESTRÍA EN HISTORIA	MELISSA MONROY	ASISTENCIAL GRADO: III, AUXILIAR GRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	ANDREA MILENA PATIÑO OTALVARO	ASISTENCIAL GRADO: III, ASISTENCIAL GRADO: III
TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	LUZ MARINA PRIETO SERNA	ASISTENCIAL GRADO: III, AUXILIAR GRADO
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CINDY MARIBEL RUIZ ARTURO	ASISTENCIAL GRADO: III, AUXILIAR GRADO
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	SUSANA MUNERA OSPINA	ASISTENCIAL GRADO: III, AUXILIAR GRADO
511-0-131-02 MECATRONICA	OSIEL ARBELÁEZ SALAZAR	DIRECTOR TRANSITORIO ADMINISTRATIVO JE GRADO: I, COORDINADOR DE PROYECTO GRADO
511-0-131-04 TECNOLOGÍA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	SANDRA MILENA BEDOYA GAVIRIA	DIRECTOR TRANSITORIO ADMINISTRATIVO JE GRADO: I, DOCENTE TRANSITORIO GRADO

Fuente: información reportada por Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información 14/07/2026

Así mismo tras el cruce de la información reportada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (VAyF) y Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información (GTISI), no se encuentran desviaciones frente a los usuarios.

5.2 Relación de casos

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

- **Peticiones:** establecidos como Derechos de Petición, los cuales se derivan del derecho fundamental que tiene todo ciudadano emanado del Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y estos se clasifican en: **Derechos de Petición de Interés General:** Que se define como el derecho que tiene toda persona a acudir ante cualquier entidad pública o privada para solicitar

una solución de fondo a una petición presentada que afecta intereses colectivos. **Derecho de Petición de Información y Documentos:** Que es el derecho que tiene toda persona a acceder a información frente a actuaciones o de actos en concreto de las diferentes entidades públicas o privadas. **Derecho de Petición de Consultas:** que es el derecho que tiene todo ciudadano a presentar consultas a entidades públicas o privadas frente a un tema en concreto. **Derechos de petición de Interés Particular:** se define como la facultad de los ciudadanos para solicitar información, documentos o decisiones a entidades públicas o privadas sobre asuntos de interés exclusivo del solicitante.

- **Queja:** es la manifestación expresa de malestar, inconformidad, frente a manifestaciones, actuaciones, personas o servicios de entidades públicas o privadas.
- **Reclamo:** herramienta al servicio de los ciudadanos para expresar insatisfacción o exigir de manera formal la corrección de la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **Sugerencia:** es una propuesta, consejo o recomendación que puede realizar un ciudadano en busca de la mejora de la prestación de un servicio, para resolver un problema o para la toma de decisiones.
- **Denuncias por corrupción:** Es la forma en la que los ciudadanos ponen en conocimiento a la Universidad de una mala conducta de uno de sus servidores públicos.

De igual forma por cada una de las categorías anteriormente descrita se encuentran definidos los términos para dar respuesta a las mismas conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), los cuales también se encuentran parametrizados en el sistema de información que la Universidad, tiene destinado para tal fin.

Sin embargo, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, se observó que pese a la existencia de dos Resoluciones de Rectoría 2526 del 17 de marzo y 4691 del 11 de junio del año 2026 suspendieron términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la Universidad en los periodos comprendidos entre el 30 de marzo y el 01 de abril inclusive, el 30 de junio y el 03 de julio inclusive. El aplicativo continuó haciendo notificaciones sobre el vencimiento de términos en estos periodos, de igual forma sucedió en los días festivos 2 y 3 abril, omitiendo lo consagrado en la Resolución de Rectoría 7570 de 2025, la cual adopta la Política Institucional de Desconexión Laboral; cabe resaltar que si bien las notificaciones se realizaron en las mismas no continuo el conteo de los términos para dar respuesta.

5.2.1 Total, de casos

Se realiza verificación de los casos registrados en el aplicativo de PQRS, realizando un análisis de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y sugerencias, que se presentaron durante el primer semestre del año 2026 (01/01/2026 - 30/06/2026), comparándolos con los datos presentados en la auditoria del primer semestre del 2025, de igual forma se identifican los casos catalogados como repetidos aplicando los criterios definidos por la Oficina de Control Interno (Criterios PQRS Repetidos: • Se presenta sobre el mismo asunto • Se presenta por la misma persona o usuario. • Es dirigido a la misma dependencia. • Las fechas de creación son paralelas o difieren en días, sin que se hayan dado respuestas de ninguno de los casos creados. • La respuesta es emitida por la misma dependencia • El tipo de PQRS es clasificado de la misma manera; los casos considerados según criterio como duplicados (Criterio: • Mismo Peticionario, • Igual "Asunto", • Igual "Mensaje", • Igual dependencia destinataria, • Diferentes radicados o número de PQRS asignado) y los clasificados como Denuncias por Corrupción, de igual forma se verifican los tiempos de respuesta de acuerdo con los plazos establecidos por la Ley.

OBS 1 – Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos

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

En el archivo Excel anexo al informe del primer semestre de 2026 presentado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, tras realizar la revisión de los casos que son reportados como repetidos se logra evidencia que 2 de los casos no cumplen con la totalidad de los criterios establecidos en la solicitud de información:

Criterios: • Se presenta sobre el mismo asunto • Se presenta por la misma persona o usuario. • Es dirigido a la misma dependencia. • Las fechas de creación son paralelas o difieren en días, sin que se hayan dado respuestas de ninguno de los casos creados. • La respuesta es emitida por la misma dependencia • El tipo de PQRS es clasificado de la misma manera.

En los casos con radicado No.:

R-03-679

R-03-706

R-03-2247

R-03-2244

Al menos uno de los criterios no coincide, como tipo de PQRS o asunto, conllevando a tener datos errados en las estadísticas del sistema.

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

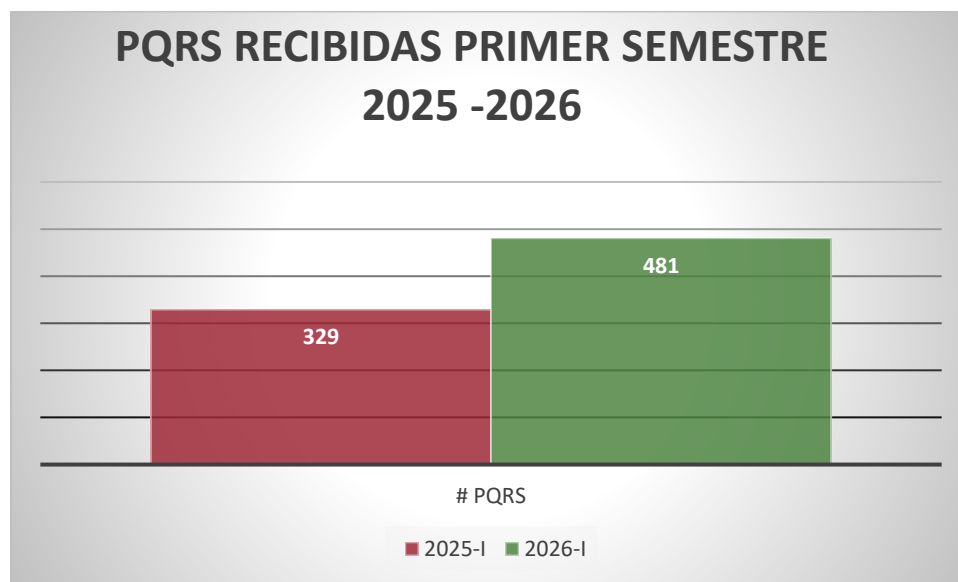
Controles relacionados: No identificados durante el proceso auditor

Prioridad de la observación: Bajo

Comentarios del auditado: Se consideraron “Repetidos” los casos mencionados DP 679-706 y 2247-2244, donde el usuario mandó el mismo asunto 2 veces, y los tipificó diferente.

Análisis de Control Interno: La observación se mantiene, dado que los criterios deben coincidir en su totalidad, sin embargo, se realizará una reunión con la VAYF, con el fin de armonizar los criterios.

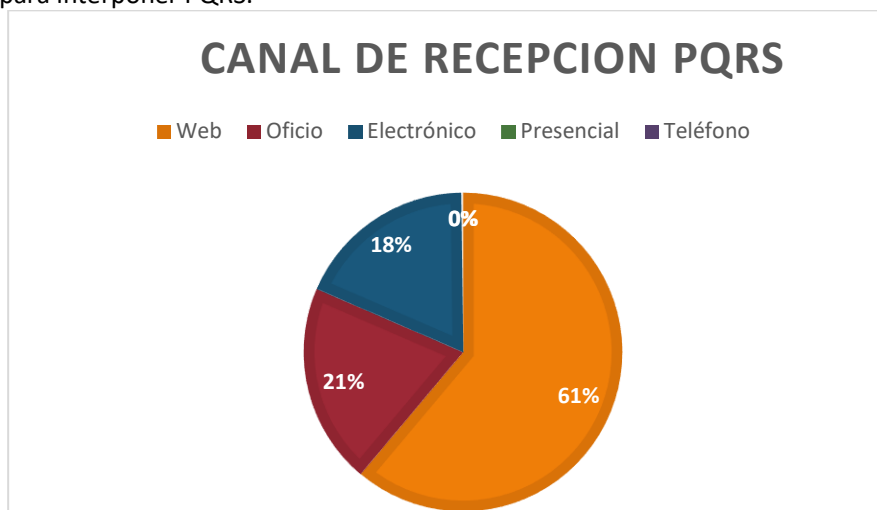
En el periodo comprendido entre el primero de enero y el treinta de junio de 2026, fueron registradas 481 PQRS, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma: 243 Derechos de Petición (9 de consulta, 69 de información, 20 de interés general y 145 de interés particular). 106 Quejas, 124 Reclamos, 8 Sugerencias, además bajo los criterios de análisis de la Oficina de Control Interno se encuentran ocho casos de PQRS repetidas, pues si bien la VAYF en principio hace un reporte de diez casos, se debe de tener que los criterios establecidos dentro de la solicitud de información enviada a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, son los tenidos en cuenta para el análisis de la Oficina de Control Interno, los casos que no son considerados repetidos obedecen en que para uno de ellos los criterios de mismo asunto, dependencia a la que se dirige y la tipología no es la misma y en el otro caso el asunto y el tipo de PQRS, no son los mismos, además se encuentran 5 casos que cumplen los criterios de duplicadas, aunque se debe de tener en cuenta que de acuerdo con el análisis entregado por la VAF y el realizado desde Control Interno se observa que los duplicados se dan a debido a que las dependencias receptoras los registraron dos veces, situación que llama la atención frente a la interacción de los usuarios con el aplicativo o a posibles errores del mismo; por lo anterior el total de casos analizados en este reporte frente a las PQRS excluyendo las denuncias por corrupción son 481.



Fuente: información reportada por la Vicerrectoría Administrativa 07/07/2026

Por otra parte se debe tener en cuenta que las PQRS, en la Universidad, no solo son interpuestas mediante el aplicativo que se encuentra a disponible en el sitio web <https://pqrs.utp.edu.co/> , sino que también se pueden interponer por llamada telefónica a las líneas 6063137211 y 01-8000-966781 , oficio radicado en la ventanilla única de la Universidad ubicada en el edificio de la cafetería central CG-130 Gestión de Documentos, correo electrónico para derecho de petición: ventanillaunica@utp.edu.co para PQRS: quejasyreclamos@utp.edu.co para denuncias por corrupción: denunciascorrupcion@utp.edu.co o cualquier correo con dominio @utp.edu.co y de forma presencial en cualquier dependencia de la Universidad, para estas opciones y con el fin de que estas sean debidamente registradas los usuarios del aplicativo deben hacer los registros de las mismas.

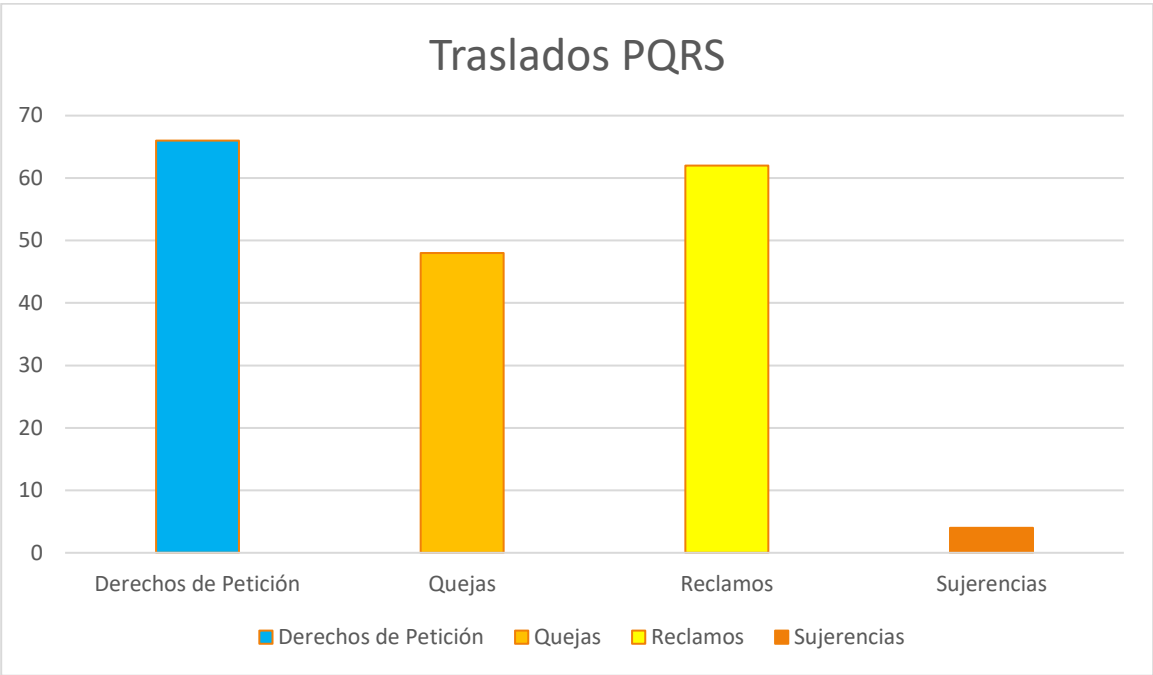
A continuación, se muestra los medios usados en el periodo comprendido entre el 01/01/2026 al 30/06/2026, para interponer PQRS.



Fuente: Informe final 2026 sistema PQRS Vicerrectoría Administrativa 07/07/2026

De igual forma se debe resaltar que de acuerdo con la información suministrada por la VAYF de las 481 PQRS interpuestas solo en ocho casos la respuesta fue dada en Oficio físico, las otras 473 se les dio respuesta por medio electrónico.

En el periodo comprendido entre el primero de enero y el 30 de junio de 2026, 180 PQRS, se trasladaron entre dependencias identificándose como principal motivo el asunto de la solicitud, de estas 66 corresponden a Derechos de Petición, 48 quejas, 62 reclamos y 4 sugerencias y no se presentaron traslados a entidades externas.



Fuente: Informe final 2025 sistema PQRS Vicerrectoría Administrativa 07/07/2026

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

Además 1 Derecho de Petición de Información o Documentos, fue contestados fuera del término de 10 días hábiles, siendo contestado en 19 días hábiles.

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

Por lo anterior y teniendo en cuenta la dificultad de determinar las prórrogas y traslados de PQRS, la información reportada por la VAYF, evidencia que el tiempo promedio de respuesta de las mismas es de 8 días hábiles, de la misma manera reporta 36 casos pendientes de respuesta con corte a 30 de junio de 2026.

OBS 2 – Gestión de prorrogas:

Aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas. La ley 1755 de 2015 en el Parágrafo del Artículo 14 **términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**, establece: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”, así mismo la Resolución de Rectoría, 5551 de 2017 en el párrafo 1 del artículo cuarto, acoge la posibilidad de solicitud de prórroga para la atención de las diferentes peticiones y de la misma forma el Instructivo 131-INT-01 V17, página 8, define como una responsabilidad la solicitud de prórroga cuando diere lugar.

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

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

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

Prioridad de la observación: Bajo



Comentarios del auditado. Desde la VAF se tiene conocimiento que esta opción será incorporada en el nuevo aplicativo PQRS que está desarrollando GTISI.

Análisis de Control Interno: La observación se mantiene hasta tanto no sea implementado en el nuevo desarrollo.

5.2.2 Casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito

No se encontraron en el aplicativo PQRS casos de derechos de petición, cuyo estado en el reporte fuera como “Desistimiento tácito”, de igual forma la Vicerrectoría Administrativa y Financiera mediante memorando 02-131-671 del 07 de julio de 2026, informa que en el periodo del primero de enero al treinta de junio de 2026 no se presentaron desistimientos tácitos.

5.2.3 Casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera, reporta mediante memorando 02-131-671 del 07 de julio de 2026 que en el primer semestre del año 2026 (01/01/2026 – 30/06/2026), no se presentaron desistimiento expreso.

5.3 Casos en Control Disciplinario Interno y Gestión Disciplinaria

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

Para el primer semestre de 2026 la Vicerrectoría Administrativa y Financiera mediante memorando 02-131-671 del 07 de julio de 2026, que en el primer semestre del año 2026 (01/01/2026 – 30/06/2026), no informó sobre traslados de algún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Disciplinario Interno.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	17 de 26

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

De acuerdo a memorando 02-1113-50 de 14 de julio de 2026, la Oficina de Gestión Disciplinaria informa: *“A la fecha la Oficina de Gestión disciplinaria no ha recibido denuncias o PQRS relacionados con corrupción”*.

5.3.3 Denuncias de corrupción recibidas por Control Disciplinario Interno Mediante correo electrónico de lsleontes@utp.edu.co del 17 de julio de 2026, la Oficina de Control Disciplinario Interno remite informe¹ donde se reporta la siguiente información:

- a. Usuarios reportados:
Información de control Disciplinario: LUZ SOCORRO LEONTES LENIS
- b. Procedimientos e instructivos vigentes para la atención de las denuncias por Corrupción para el periodo de segundo semestre de 2025.

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar que se tienen establecidos parámetros para la recepción de las denuncias por corrupción en el uso del aplicativo de PQRS en los siguientes documentos:

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

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

De acuerdo al informe presentado por la Oficina de Control Disciplinaria Interno² se informa que: *“...las competencias de las OCID, serían las establecidas en la normativa de Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, por la cual se expide el Código General Disciplinario; en cuanto tiene que ver con las posibles infracciones de los servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Pereira, a la Ley disciplinaria, y las que versen sobre presuntas infracciones al Estatuto Anticorrupción, solo respecto del trámite del proceso disciplinario, hasta la formulación del pliego de cargos...”*

- c. Canales habilitados para la recepción de denuncias por corrupción
En lo referente a los canales habilitados de denuncias por corrupción la Oficina de Control Interno Disciplinario reporta para el primer semestre de 2026: Aplicativo PQRS INSTITUCIONAL, Correo: Denunciasporcorrupcion@utp.edu.co.

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

¹ Informe de Control Interno Disciplinario de 17/07/2026, Asunto: Atención memorando 02-1115-218 Presentación de evaluación y solicitud de información inicial.

² “ibid.”

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

Conforme a la respuesta emitida por la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante correo electrónico del 17 de julio de 2026 remitido desde lsleontes@utp.edu.co se informa “Para el periodo informado (primer semestre 2026 a corte junio 30 de 2026 no se han presentado denuncias por corrupción”.

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

En el primer semestre de 2026 no se registran casos de denuncias por corrupción en el aplicativo de PQRS.

5.4 Estado del funcionamiento general del Sistema PQRS

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

Procedimientos y/o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuestas de todo tipo de PQRS, donde se incluyen los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRS, entre otros. (ver en link <https://vicerectorias.utp.edu.co/administrativa/sistema-pqrs/>)

- 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 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 tratamiento de datos personales (Acepto la política sobre manejo y uso de mis datos personales, puede consultar la política), el cual incluye mensaje relacionado Aviso de aceptación de condiciones.
 - Botón enviar.

De acuerdo a lo anterior la Universidad cumple con los requerido en la resolución 1519 de 2020, sin embargo se presenta la siguiente Observación:

OBS 3 – Micro sitio Web, con limitaciones con respecto a los requisitos del anexo 2 de la Resolución 1519 2020.

La Resolución de MinTic 1519 de 2020, establece mediante el Anexo 2 establece los requisitos mínimos con que debe de contar los Sitios Web, en cuanto a campos de información, a fin de garantizar el acceso

y la seguridad de la información a los ciudadanos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública a través del ITA.

Una vez verificado el funcionamiento del sitio web de PQR, de la Universidad <https://pqrs.utp.edu.co/>, este presenta las siguientes limitaciones, respecto a lo anunciado en el anexo técnico #2 de la Resolución 1519 de 2020:

- Algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
- En el campo de documento de identificación, si se selecciona Pasaporte, no permite el ingreso de letras.
- El campo de teléfono debe contar con control de validación ya que permite ingresar datos en letras.
- Las quejas, reclamos, sugerencias y Derechos de Petición no permiten ser interpuestos de forma anónima.
- En las denuncias por corrupción permite interponer de manera anónima, sin embargo, no se indica las condiciones para aceptarlas conforme con la normatividad vigente.
- Para la aceptación del uso de datos personales, aparece la siguiente leyenda “Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales” y conforme al anexo técnico 3 de nombrase, Aviso de aceptación de condiciones.

lo anterior se debe a falta de actualización del sitio web, lo cual podría conllevar a una baja en el índice de transparencia y acceso a la información ITA.

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

Controles relacionados: No identificados durante el proceso auditor

Prioridad de la observación: media



Sin comentarios por parte del auditado

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

OBS 4 – Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.

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

Una vez verificado el funcionamiento del sitio web de PQR, de la Universidad, se observa que este no tiene el botón de acceso al menú de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial e

intelectual, incumpliendo lo establecido en las directrices de la Resolución 1519 de 2020 de Min Tic, lo anterior se debe a falta de actualización del link PQRS https://pqrs.utp.edu.co/ , limitando el acceso de personas con discapacidad sensorial o intelectual.	
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Condiciones técnicas establecidas en el Anexo técnico 2 "Estándares de publicación y divulgación información" de la Resolución 1519 de 2020 del MInTic.	
Controles relacionados: Sin controles identificados durante el proceso auditor	
Prioridad de la observación: media	
Sin comentarios por parte del auditado	

5.5 Concepto sobre el estado del funcionamiento del Sistema PQRS

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

- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de corrupción y derechos de petición por diferentes canales (físico, Web, electrónico, telefónico y presencial.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados y actualizados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS periódicos hasta el corte de 30 de junio de 2026 en cortes trimestrales (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe>).
- Las respuestas se dan en los términos establecidos, salvo por el caso con radicado R-03-6821 el cual tuvo respuesta 19 días hábiles después de su radicación.
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento a los usuarios externos de las solicitudes interpuestas en el mismo.
- Los Formularios para la recepción de PQRS cumplen con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS Anexo 2, salvo por los siguientes requerimientos:
 1. Algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
 2. En el campo de documento de identificación, si se selecciona Pasaporte, no permite el ingreso de letras.
 3. El campo de teléfono debe contar con control de validación ya que permite ingresar datos en letras.
 4. Las quejas, reclamos, sugerencias y Derechos de Petición no permiten ser interpuestos de forma anónima.
 5. En las denuncias por corrupción permite interponer de manera anónima, sin embargo, no se indica las condiciones para aceptarlas conforme con la normatividad vigente.
 6. Para la aceptación del uso de datos personales, aparece la siguiente leyenda "Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales" y conforme al anexo técnico 3 de nombrase, Aviso de aceptación de condiciones.

- Se registraron como parte del sistema 6 dependencias académicas de la Universidad, facilitando la operación del sistema.
- El rol de consulta de Control Interno permite generar reportes (PQRS trasladadas, reclasificadas, desistimientos tácitos y expresos) y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRS interpuestos.
- Se evidenció la suspensión de términos de respuesta emanada de las Resoluciones de Rectoría 2526 y 4691 de 2026.
- Se evidencia la generación de informes trimestrales por parte de Vicerrectoría Administrativa y Financiera en atención a la recomendación emitida en el informe anterior de la Oficina de Control Interno

5.6 Limitaciones del sistema PQRS

- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia o diferente, sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados, lo que genera PQRS, duplicadas y repetidas.
- Solicitud de prórrogas a las respuestas de los peticionarios por fuera del sistema, lo que dificulta su trazabilidad.
- Alertas de vencimiento de términos de respuesta de solicitudes con prórroga, alterando las estadísticas del sistema.
- Generación de alertas de vencimientos de términos durante suspensión de términos o en días no hábiles, alterando las estadísticas del sistema.
- Habilitación del botón de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial y cognitiva.
- Falta mensajes de falla en el sistema

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

Frente a las observaciones establecidas en la evaluación realizada en el segundo semestre de 2025, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera mediante memorando **02-131-668** del 06 de julio de 2026, manifiesta *“De otra parte, en relación con el avance del Plan de Mejoramiento de PQRS II semestre de 2025, informamos que la actividad "Implementación de un nuevo sistema de PQRS" continúa en desarrollo, registrando avances satisfactorios por parte de la Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información.”*

De igual forma Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, tiene establecida como fecha de cumplimiento de sus acciones el 30 de noviembre de 2026 y no reporta avance a la fecha, a excepción de la acción referente a que el usuario de la Oficina de Control Interno, no tenía permitida descargar reportes la cual quedo superada el 30 de marzo de 2026, fecha en la cual quedaron habilitado la posibilidad de generación de reportes.

OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA VIGENCIA 2025 II	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	ANÁLISIS CONTROL INTERNO AUDITORIA VIGENCIA 2025	RESULTADO
OBS 1 – Usuarios de apoyo diferentes en los reportes VAF y GTISI.	Ajuste Usuarios entre VAF y GTSI y Gestion del Talento Humano	Subsanada durante el proceso Auditor	Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: EFECTIVA
OBS 2 – Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos.	N/A	La observación se mantiene, ya que, al momento de la solicitud de información por parte de la Oficina de Control Interno, se definieron los criterios a considerar y de acuerdo con los comentarios del auditado, estos no fueron tenidos en cuenta en su totalidad.	Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: NO EFECTIVA
OBS 3 – Gestion de prorrogas	Mediante correo electrónico caduseo@utp.edu.co de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, del 24 de febrero de 2026, se indica: <i>Está funcionalidad se incluye en el desarrollo de la nueva aplicación de PQR's, que estará operativa para el mes de diciembre del presente año (2026).</i>	Acción pendiente de cumplimiento, ya que la fecha de cumplimiento aun no se ha dado	Pendiente de ejecución
OBS 4 – Micro sitio Web, sin el cumplimiento de requisitos del Índice de Transparencia y Acceso de a la Información Pública.	Mediante correo electrónico caduseo@utp.edu.co de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, del 24 de febrero de 2026, se indica: <i>Está funcionalidad se incluye en el desarrollo de la nueva aplicación de PQR's, que estará operativa para el mes de diciembre del presente año (2026).</i>	Acción pendiente de cumplimiento, ya que la fecha de cumplimiento aún no se ha dado	Pendiente de ejecución

OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA VIGENCIA 2025 II	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	ANÁLISIS CONTROL INTERNO AUDITORIA VIGENCIA 2025	RESULTADO
OBS 5 – Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.	Mediante correo electrónico caduseo@utp.edu.co de Gestion de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, del 24 de febrero de 2026, se indica: <i>Está funcionalidad se incluye en el desarrollo de la nueva aplicación de PQR's, que estará operativa para el mes de diciembre del presente año (2026).</i>	Acción pendiente de cumplimiento, ya que la fecha de cumplimiento aun no se ha dado	Pendiente de ejecución
OBS 6 – Aplicativo PQRS no permite al usuario de la Oficina Control Interno, extraer reportes del aplicativo.	Integración con el nuevo sistema de reportería (Oracle Analytics Cloud - OAC)	Acción cumplida desde el 30 de marzo de 2026	Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: EFECTIVA

6. Recomendaciones

OBS 1 – Casos con números de radicados diferentes, clasificación diferente, pero considerados repetidos

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

OBS 2 – Gestion de prorrogas:

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

OBS 3 – Micro sitio Web, con limitaciones con respecto a los requisitos del anexo 2 de la Resolución 1519 2020.

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

OBS 4 – Micro sitio Web, sin acceso autónomo e independiente para personas con discapacidad sensorial e intelectual.

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

Recomendación General.

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

De igual forma se recomienda establecer los mecanismos necesarios para que las personas encargadas de atención al público dentro de la Universidad cuenten con las herramientas necesarias para la recepción de Peticiones de forma verbal e incluso si estas son presentadas en otros idiomas o lenguas originarias.

Se recomienda realizar actualización a la Resolución de Rectoría 5008 de 2021, lo anterior teniendo en cuenta que Recursos Informáticos, ya no es la dependencia encargada de brindar soporte técnico al aplicativo de PQRS.

7. Limitaciones

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

- Solicitudes de información, con respuestas poco claras.

8. Plan de mejoramiento

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

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

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

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

DD / MM / AA

Responsable del Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

Responsable del Seguimiento de Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

Oficina de Control Interno

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Directora Administrativa de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: **Daniel Alejandro Marulanda Salazar**

Transitorio Profesional I

Control Interno