

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	1 de 42

Control Interno

Distribuido a:

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

Copias

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

Emitido por:

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

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres
Profesional Transitorio

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2022

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (segundo semestre 2022)

Informe No. AI-1115-03-2023

Fecha del informe: 28-02-2023

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 42

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.
- No se presentaron casos duplicados por el aplicativo.

Debilidades

- Casos repetidos interpuestos por los usuarios.
- Casos interpuestos ante varias dependencias.
- Aumento en el número de casos que involucran a funcionarios.
- Dos (2) casos de PQRS interpuestas con respuestas por fuera de los términos establecidos por la ley.
- Aplicativo no da reportes con el rol de Control Interno.

Original Firmado

Sandra Yamile Calvo Cataño
Control Interno

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	4 de 42

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 2022.

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
CONTROLES	EFFECTIVIDAD	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	Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)	Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta	Información no confiable para las estadísticas de las PQRS
Aplicativo en Web de PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X		X	X	X	X
Manual del Usuario	EFECTIVO	X					X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	EFECTIVO	X	X			X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	EFECTIVO			X		X		X
Auditoría Interna al sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO				X		X	

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

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

4. Criterios analizados y Metodología empleada

CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Ley 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 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.
8. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 11 de 2022-11-28 código 131-INT-01.
9. Anexo notificaciones recibidas por las dependencias, versión 1 de 2022-11-30, código 131-INT-01-01
10. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 6 de 2022-11-28 código 131-MU-01,
11. Anexo notificaciones recibidas por los usuarios, versión 1 de 2022-11-30, código 131-MU-01-01
12. 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.

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

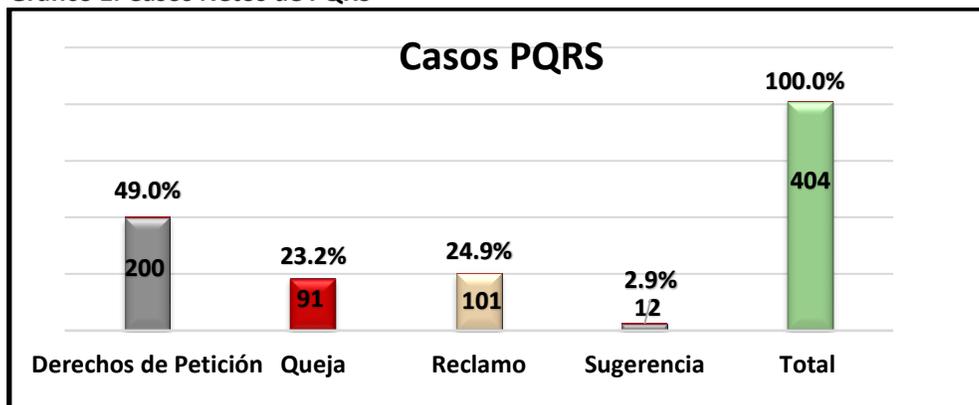
5.1.1 Total de casos

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

El total de casos reportados en el aplicativo es de 414 casos, el total de casos identificados como repetidos es de 10 casos (3 derechos de petición, 5 de quejas y 2 de reclamos), no hubo casos duplicados y tampoco casos de denuncias de corrupción, interpuestos en el aplicativo en el período analizado, por lo tanto, el total de casos netos a analizar es de 404 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 2022 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos, duplicados y las denuncias por corrupción). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos Netos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2022, sin tener en cuenta los casos repetidos

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el segundo semestre del 2022, claramente se observa que la universidad recibió 200 derechos de petición (23 de consulta, 37 de información o documentos, 14 en interés general y 126 en interés particular) correspondiente al 49.38%, 91 quejas que corresponden al 22.58%, 101 reclamos correspondiente al 25.06% y 12 Sugerencias correspondiente al 2.98%, para un total 404 casos registrados.

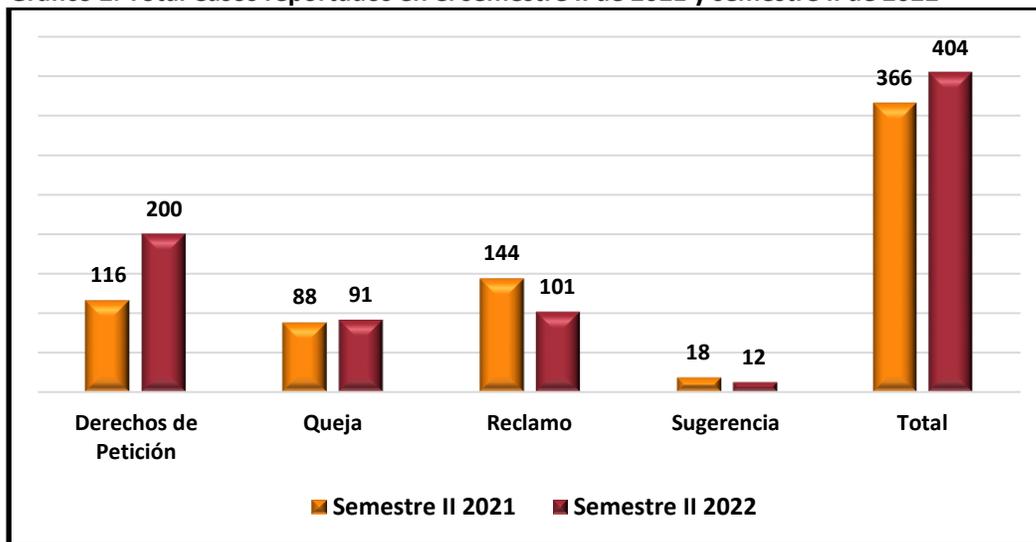
De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2021 y el segundo semestre de 2022 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

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

Casos Netos Presentados	Semestre II 2021	Semestre II 2022	Diferencia
Derechos de Petición	116	200	84
Queja	88	91	3
Reclamo	144	101	-43
Sugerencia	18	12	-6
Total	366	404	38

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

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



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

Con respecto al segundo semestre del 2022, el gráfico 2 muestra un aumento en los derechos de petición en 84 casos, también se aprecia un leve aumento en las quejas de 3 casos, en los reclamos y en las sugerencias se aprecia una disminución de 43 y 6 casos respectivamente.

Es importante aclarar que, los derechos de petición fueron incluidos como una mejora en el aplicativo PQRS, por lo cual su incremento frente al semestre anterior, puede deberse a que los usuarios están empleando esta opción de la herramienta para interponer sus derechos de petición ante la Universidad.

Se resalta en este informe que existe una disminución de los casos de reclamos interpuestos ante la Universidad.

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 4 se consolidó el número de casos PQRS identificados como repetidos.

Tabla 4 Número de Casos Repetidos

Tipo de Caso	Número de Casos
Derecho de petición de consulta	1
Derecho Petición en interés particular	2
Quejas	5
Reclamos	2
Total Casos Repetidos	10

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 5. Casos repetidos

Item	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	tipo PQRS	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	DP-204-2022	R-03-7243	6/07/2022	Derecho Petición en interés particular	Estudiante	Estudiantes	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Web	22/07/2022	
1	DP-205-2022	R-03-7244	6/07/2022	Derecho Petición en interés particular	Estudiante	Estudiantes	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Web	22/07/2022	Repetida (Eliminar)
2	DP-206-2022	R-03-7245	6/07/2022	Derecho Petición en interés particular	Estudiante	Estudiantes	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Web	22/07/2022	Repetida (Eliminar)
	PQRS-270-2022	R-03-8231	28/07/2022	Reclamo	Contratista	Espacio deportivo	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	29/07/2022	
3	PQRS-272-2022	R-03-8323	29/07/2022	Reclamo	Administrativo	Espacio deportivo	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	29/07/2022	Repetida (Eliminar)

Item	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	tipo PQRS	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	PQRS-304-2022	R-03-10325	11/09/2022	Queja	Estudiante	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	20/09/2022	
4	PQRS-305-2022	R-03-10326	11/09/2022	Queja	Estudiante	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	20/09/2022	Repetida (Eliminar)
	PQRS-371-2022	R-03-11908	29/10/2022	Queja	Estudiante	Contratación	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Web	3/11/2022	
5	PQRS-372-2022	R-03-11920	29/10/2022	Queja	Estudiante	Contratación	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Web	3/11/2022	Repetida (Eliminar)
	DP-330-2022	R-03-12255	9/11/2022	Derecho de petición de consulta	Estudiante	Préstamo libros	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	Web	10/11/2022	
6	DP-331-2022	R-03-03-12264	9/11/2022	Derecho de petición de consulta	Estudiante	DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	Electrónico	10/11/2022	Repetida (Eliminar)
	PQRS-378-2022	R-03-12320	10/11/2022	Reclamo	Estudiante	Matrícula académica	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	16/11/2022	
7	PQRS-379-2022	R-03-12322	10/11/2022	Reclamo	Estudiante	Matrícula académica	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	16/11/2022	Repetida (Eliminar)
	PQRS-415-2022	R-03-14279	13/12/2022	Queja	Docente	Estudiantes	MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	Web	13/01/2023	
8	PQRS-416-2022	R-03-14280	13/12/2022	Queja	Docente	Estudiantes	MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	Web	13/01/2023	Repetida (Eliminar)
9	PQRS-417-2022	R-03-14281	13/12/2022	Queja	Docente	Estudiantes	MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	Web	13/01/2023	Repetida (Eliminar)
10	PQRS-418-2022	R-03-14282	13/12/2022	Queja	Docente	Estudiantes	MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	Web	13/01/2023	Repetida (Eliminar)

Fuente: Análisis de Control Interno

Se puede observar en las tablas 4 y 5, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 10 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 1 Derecho de petición de consulta, 2 Derechos de petición en interés particular, 5 Quejas y 2 Reclamos. En este semestre aumentaron los casos repetidos con respecto al período anterior (2 casos), por lo que se debe de dar a los usuarios, mayor claridad cuando interponen PQRS en el aplicativo.

En comparación con la vigencia pasada, primer semestre 2022, en la cual se presentaron (2 casos) repetidos, se evidencia el aumento en esta vigencia en ocho (8) casos.

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 varia veces la misma PQRS¹.

Es importante recalcar que en este semestre no se tienen casos duplicados, lo que denota una mejora en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, en la siguiente tabla 6 se enuncian los casos netos interpuestos en el aplicativo de PQRS:

Tabla 6: Total Casos Netos Aplicativo PQRS

Tipo	Interpuestas	Número de Casos Repetidos	Total Casos Netos	%
Derechos de Petición	203	3	200	49.0%
Queja	96	5	91	23.2%
Reclamo	103	2	101	24.9%
Sugerencia	12	0	12	2.9%
Total	414	10	404	100%

Fuente: Elaboración control interno.

De otra parte, analizados los reportes, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, (5) usuarios interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, esta situación podría indicar:

- Que en algunas ocasiones el peticionario no tiene claridad de la dependencia responsable de dar respuesta a su solicitud.
- Que el solicitante quiere garantizar que las partes corresponsables del asunto estén enteradas de su solicitud.
- Que la respuesta que se da, no resuelve el interrogante planteado por el usuario.
- Que la respuesta dada al usuario no corresponde a la Dependencia donde inicialmente se ha enviado la PQRS, la cual ha debido trasladarse a la Dependencia responsable, pero por desconocimiento no se realiza el proceso de traslado.

¹ Correo electrónico del día viernes 24/02/2023 5:01 p. m Vicerrectoría Administrativa y Financiera

A continuación, se presentan en la tabla 7 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias”.

Tabla 7. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

Item	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
1	PQRS-242-2022	R-03-7118	4/07/2022	Reclamo	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Diferentes Dependencias
	PQRS-243-2022	R-03-7119	4/07/2022	Reclamo	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	Diferentes Dependencias
2	DP-203-2022	R-03-7242	6/07/2022	Derecho Petición en interés particular	Estudiantes	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Diferentes Dependencias
	DP-204-2022	R-03-7243	6/07/2022	Derecho Petición en interés particular	Estudiantes	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Diferentes Dependencias
3	DP-243-2022	R-03-03-8584	3/08/2022	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de Petición Solicitud de información	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Diferentes Dependencias
	DP-264-2022	R-03-9643	3/08/2022	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición	INGENIERÍA ELÉCTRICA	Diferentes Dependencias
4	PQRS-301-2022	R-03-10319	11/09/2022	Queja	Funcionarios	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	Diferentes Dependencias
	PQRS-302-2022	R-03-10321	11/09/2022	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Diferentes Dependencias
5	PQRS-326-2022	R-03-11030	30/09/2022	Queja	Contratación	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Diferentes Dependencias
	PQRS-327-2022	R-03-11032	30/09/2022	Queja	Funcionarios	JURÍDICA	Diferentes Dependencias

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2022.

Se evidencia en la tabla 7, que hubo cinco (5) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, que comparado con el período anterior (semestre 1 de 2022), donde hubo 4 casos de usuarios registrados; vemos que hubo un aumento de casos en este ítem.

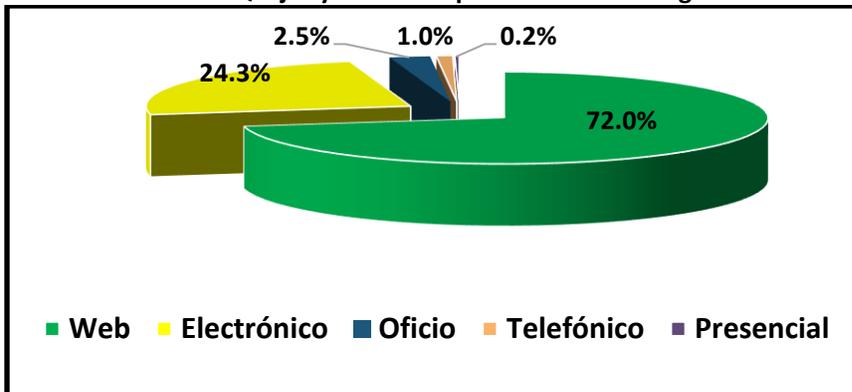
Referente a estos casos, se observa que se ha realizado desde el lanzamiento del nuevo Sistema PQRS, difusión del manejo, lo que se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>. Además, en el sitio web PQRS se tiene publicado el siguiente 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/>²

² Correo electrónico del día viernes 24/02/2023 5:01 p. m Vicerrectoría Administrativa y Financiera

5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS

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

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



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

En el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 72.0%, el correo electrónico con un 24.3%, por intermedio de oficio el 2.48%, telefónico 0.99% y presencial el 0.2%.

El día 20 de enero de 2023, a las 9:17 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).
- Manifiestar quejas y reclamos, en la opción 2 (la llamada es recibida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera).
- Manifiestar denuncias por corrupción, en la opción 3 (la llamada es recibida por Control Interno Disciplinario).

Respecto a los derechos de petición, con el aplicativo se tiene información centralizada de los mismos, los cuales fueron reportados por Gestión de Documentos, mediante memorando No. 02-1122-4 del 23 de enero de 2023, como se aprecia en la siguiente tabla 8:

Tabla 8. Derechos de petición

MES	Gestión Documentos	SISTEMA PQRS	
		DP de interés general y particular	Solicitudes de Información
JULIO	62	60	3
AGOSTO	68	56	14
SEPTIEMBRE	58	48	7
OCTUBRE	40	38	2
NOVIEMBRE	63	57	11
DICIEMBRE	96	88	5
TOTAL	387	347	42
		367	

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 31/12/2022)

Se observa en la tabla 8 que, los derechos de petición que fueron radicados en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 en la Universidad, fue de 387 casos radicados en la ventanilla de Gestión de Documentos o mediante el correo lazos@utp.edu.co. En el aplicativo de PQRS se registraron 367 casos, de los cuales 42 son exclusivamente de solicitud de información o documentos y 347 casos son de derechos de petición de interés general, de interés particular y de consulta. Con respecto al período anterior (semestre 1 de 2022), se tiene un aumento en los radicados por ventanilla y/o por el correo electrónico de Gestión de Documentos (en 323 casos), al igual que un aumento en las PQRS que llegaron por el aplicativo (en 127 casos).

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 permite dar trazabilidad sobre el estado de los derechos de Petición.

De acuerdo a información suministrada por Gestión de Documentos no se han remitido a otra (s) entidad (es) solicitudes de acceso a la información.

5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

Se registraron para el segundo semestre de 2022, cinco (5) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, al que fue seleccionado por el peticionario al registrar su caso (ver tabla 9).

Tabla 9. Casos reclasificados

Item	Id	Consecutivo	Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Días de Respuesta
1	1051	PQRS-386-2022	R-03-12898	Reclamo	Pagos	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	25/11/2022	28/11/2022	1
2	1066	PQRS-397-2022	R-03-13124	Reclamo	Notas	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	29/11/2022	30/11/2022	1
3	1077	PQRS-403-2022	R-03-13806	Reclamo	Admisiones	ADMISIONES, REGISTRO Y	3/12/2022	7/12/2022	2

Item	Id	Consecutivo	Radicado	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Días de Respuesta
						CONTROL ACADÉMICO			
4	1102	DP-381-2022	R-03-14225	Derecho Petición en interés particular	Inscripciones	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	12/12/2022	1/01/2023	14
5	1134	PQRS-433-2022	R-03-14499	Reclamo	Portal	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	19/12/2022	18/01/2023	22

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP (corte a 31/12/2022)

De la tabla 9 podemos apreciar que de los casos reclasificados cinco (5) son de Admisiones, Registro y Control Académico.

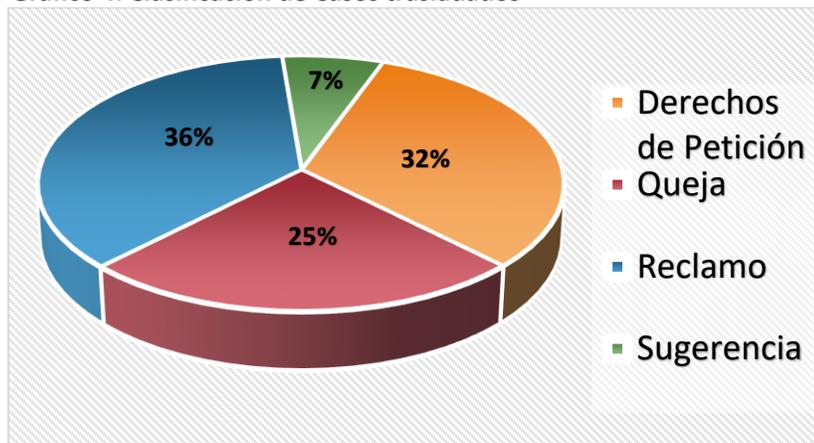
Respecto al caso con número de solicitud PQRS-381- 2022 no fue reclasificado, para esta PQRS se realizó una solicitud de reclasificación que fue rechazada por Control Interno. El caso PQRS-412-2022 recibido para reclasificación por Control Interno el 13/12/2022, no se tiene información en el sistema, por lo cual el CRIE le hará seguimiento.³

Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos reclasificados, por lo cual debe recurrir al CRIE para la información.

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por el CRIE del aplicativo PQRS, se realizó el traslado de 160 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 51 derechos de petición, 40 quejas, 58 reclamos y 11 sugerencias, como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 10.

Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

³ Correo electrónico del día sábado 25/02/2023 CRIE (Administración Web)

Tabla 10. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6	3	9	1	19
GESTIÓN FINANCIERA	6	3	6		15
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	4	6		15
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	3	3		9
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	4	2		8
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN		1	2	5	8
RECTORÍA	4	2	1		7
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	2	1	3		6
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN		1	5		6
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2		3		5
CONTROL INTERNO	1	1	3		5
FACULTAD DE INGENIERÍAS		1	3		4
511-0-131-02 MECATRONICA	1	1	1	1	4
MEDICINA		1	2	1	4
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	2	2			4
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	2	1			3
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS		2		1	3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1			2
JURÍDICA	2				2
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	2				2
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	1	1			2
SECRETARÍA GENERAL	1	1			2
INGENIERÍA ELÉCTRICA			2		2
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD			1		1
PLANEACIÓN				1	1
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS			1		1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN			1		1
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS		1			1
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	1				1

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1				1
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL	1				1
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	1				1
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	1				1
LICENCIATURA EN MÚSICA	1				1
MAESTRÍA EN DESARROLLO AGROINDUSTRIAL	1				1
MEDICINA	1				1
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES		1			1
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA		1			1
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)		1			1
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA		1			1
UNIVIRTUAL		1			1
DEPARTAMENTO DE FÍSICA			1		1
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES			1		1
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES			1		1
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA			1		1
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA				1	1
Totales	51	40	58	11	160

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 10 que las Dependencias que más traslados realizaron fueron Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera, las Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Académica y de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario y el programa de Ingeniería de Sistemas y Computación; con 19,15,15,9, 8 y 8 casos respectivamente.

Tabla 11. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	11	2	11	9	33
GESTIÓN FINANCIERA	8	4	15		27
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	10	9		22

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	7	7		17
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	1	3	1	1	6
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	2	1	2		5
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	2	1	2		5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	3			4
JURÍDICA	2	2			4
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA		4			4
SECRETARÍA GENERAL	3				3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3				3
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	2		1		3
511-4-131-06 ILEX UTP			2		2
INGENIERÍA ELÉCTRICA		1	1		2
511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA			2		2
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	1		1		2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1				1
RELACIONES INTERNACIONALES	1				1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1				1
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA		1			1
JARDÍN BOTÁNICO	1				1
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	1				1
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	1				1
INGENIERÍA FÍSICA			1		1
FACULTAD DE INGENIERÍAS			1		1
DEPARTAMENTO DE FÍSICA			1		1
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			1		1
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (VIRTUAL)	1				1
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA FÍSICA	1				1
TECNOLOGÍA ELÉCTRICA		1			1
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD				1	1
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	1				1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN					0
Totales	51	40	58	11	160

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 11 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera, Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, Gestión de Servicios Institucionales y Recursos Informáticos y Educativos; con 33, 27, 22, 17, 6 y 5 casos respectivamente.

Con respecto del período anterior, primer semestre de 2022, vemos que hubo una disminución de los traslados de casos, ya que en este período se generaron 163 traslados, contra 160 traslados en este período.

Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos trasladados.

5.1.5 Casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito

Se encontró en el reporte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, un (1) caso de derechos de petición de consulta, cuyo estado en el reporte se encontraba como “Desistimiento tácito”; el cual se muestra en la siguiente tabla 12:

Tabla 12. Derechos de Petición con desistimiento tácito

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia que responde	Medio de Solicitud	Estado	Observaciones
1	DP-246-2022	R-03-8694	5-ago-22	Derecho de petición de consulta	Admisiones	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	Desistimiento tácito	RR 6900 / 8 de septiembre 2022

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS

Se evidencia en la tabla 12 que se presentó (1) Derecho de Petición con desistimiento tácito, con Resolución de Rectoría No. 6900 del 08 de septiembre de 2022, donde se rechaza el derecho de petición con este desistimiento tácito. Se realizó por parte de Control Interno la verificación de la Resolución de Rectoría y efectivamente en ella se tuvo las siguientes consideraciones para decretar el desistimiento tácito del Derecho de Petición relacionado a continuación: Peticionario: Pedro Alfonso Berrio Frías, radicado 03-8694, número solicitud DP-246-2022 radicada el día 05 de agosto de 2022 a las 11:25:58:

1. Que de conformidad con ordenado por la ley 1755 de 2015, la Universidad Tecnológica de Pereira reglamentó el Derecho de Petición mediante Resolución de Rectoría 5551 de 2017.
2. Que el trámite contenido en la solicitud presentada ante la Universidad Tecnológica de Pereira fue sometido a estudio por la oficina Jurídica, determinándose que de conformidad con lo establecido en el parágrafo I del artículo 9° de la Resolución 5551 de 2017, operó el desistimiento tácito.
3. Que en virtud del principio de eficacia que rige las actuaciones administrativas, la Universidad Tecnológica requirió al Señor PEDRO ALFONSO BERRIO FRIAS el día 05 de agosto de 2022 a las 16:29:38, solicitándole lo siguiente: “se solicita la autorización del señor Jhon Jairo Castañeda Ramírez para enviar la certificación solicitada, ya que contiene información confidencial, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012”
4. Que de conformidad con los términos establecidos en la Resolución 5551 de 2015, ha transcurrido más de (01) mes, desde la fecha de emisión del requerimiento al peticionario sin que éste haya procedido a aportar o completar la información y/o documentos solicitados; tampoco ha solicitado prórroga del plazo conferido por Ley, entendiéndose con ello que ha desistido de su petición.

5. Que teniendo en cuenta que la Universidad Tecnológica de Pereira, dio cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo II del artículo 8° de la Resolución 5551 de 2017, requiriendo al interesado para que subsanara y/o complementara la petición sin obtener respuesta dentro del término establecido para ello, se considera pertinente DECRETAR el desistimiento tácito de la petición al Radicado 03-8694, número solicitud DP-246-2022 radicada el día 05 de agosto de 2022 a las 11:25:58; y como consecuencia, una vez en firme se proceda al archivo de la solicitud y, sin perjuicio que la respectiva petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito.

OBS 1 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito en el sistema de PQRS	
Se evidencia que el sistema PQRS no permite la generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito.	
<ul style="list-style-type: none"> • Casos reclasificados: desde el CRIE se generó reporte, pero el mismo no contiene información suficiente para realizar análisis: tipo de caso inicial, tipo de caso final, fecha de reclasificación, identificación de casos rechazados, casos que el sistema no registra una vez cambia de tipo (caso pqrs-412-2022) • Casos trasladados: Se genera reporte desde CRIE. • Derechos petición con desistimiento tácito: Se genera reporte desde CRIE. No contiene información suficiente para realizar análisis: ID de caso, Número de resolución de desistimiento 	
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	
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:	

5.1.6 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información del segundo semestre de 2022 fue enviada por Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorandos Nos. 02-131-6 del 13 de enero de 2023. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS anualmente (Ver tabla 13).

Tabla 13. PQRS VAF semestre II de 2022

Clasificación	Número de casos
Derechos de Petición	203
Queja	97
Reclamo	102
Sugerencias	12
Subtotal	414
Repetidas	5
Duplicadas	0
Total general	409

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

El día 20 de enero de 2023, mediante memorando No. 02-131-64, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera nos dio un alcance al memorando No. 02-131-6 del 13 de enero de 2023, donde nos informa que, una vez verificadas las solicitudes recibidas, encontraron un derecho de petición en interés particular recibido el 21 de diciembre de 2022, pero radicado en esta vigencia con el No. R-03-318, por tanto, este no había sido tenido en cuenta en dicho informe. Además, mediante memorando No. 02-131-113 del 31 de enero de 2023, nos envían otro informe actualizado. Por lo anterior, se generó un reproceso en la elaboración del informe de PQRS emitido por Control Interno, debido a los cambios que hubo que hacer por estos cambios realizados en el informe.

Se evidencia que el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, del segundo semestre de la vigencia 2022, 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: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://media.utp.edu.co/quejasyreclamos/Archivos/2022%20INFORME%20FINAL%20PQRS%20WEB.pdf>).

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2022 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

Mediante memorando No. 02-1119-10 del 24 de enero de 2023, Control Interno Disciplinario, informa que: *“para el año 2022, segundo semestre no se recibieron denuncias por corrupción ante este despacho. A través del canal, del aplicativo de denuncias por corrupción, se recibieron 4 denuncias anónimas por presuntos hechos de acoso sexual, con fecha 11 de septiembre de 2022, las cuales no constituyen hechos por corrupción. En tal sentido no se abrió ningún proceso con dicha referencia. Igualmente, se precisa que las denuncias por presuntos hechos de acoso sexual no reúnen los requisitos de procedibilidad, por no ser personas determinadas y el correo electrónico suministrado es un correo inválido, motivo por el cual no se les puede dar trámite conforme a los requisitos de procedibilidad que establece la norma disciplinaria para iniciar la acción, como son, la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, por la cual se expide el código general disciplinario”*.

De acuerdo a la información reportada por la oficina de Control Interno Disciplinario y verificado el aplicativo PQRS, para el segundo semestre de 2022, sobre los casos de denuncias por corrupción, no se encontraron casos interpuestos sobre este tema (ver pantallazo aplicativo PQRS).

Pantallazo aplicativo PQRS

Fecha de Recepción	Fecha inicial 01/07/2022
	Fecha final 31/12/2022
Radicado	
Dependencia	
Respuesta	
Peticionario Correo Electronico	
PQR	× Denuncia por corrupción
Tipo de Usuario	
Vigencia	

 NO HAY RESULTADOS

Fuente: Aplicativo PQRS

Con respecto al período anterior (primer semestre de 2022), hubo una disminución de los casos interpuestos por denuncias de corrupción.

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

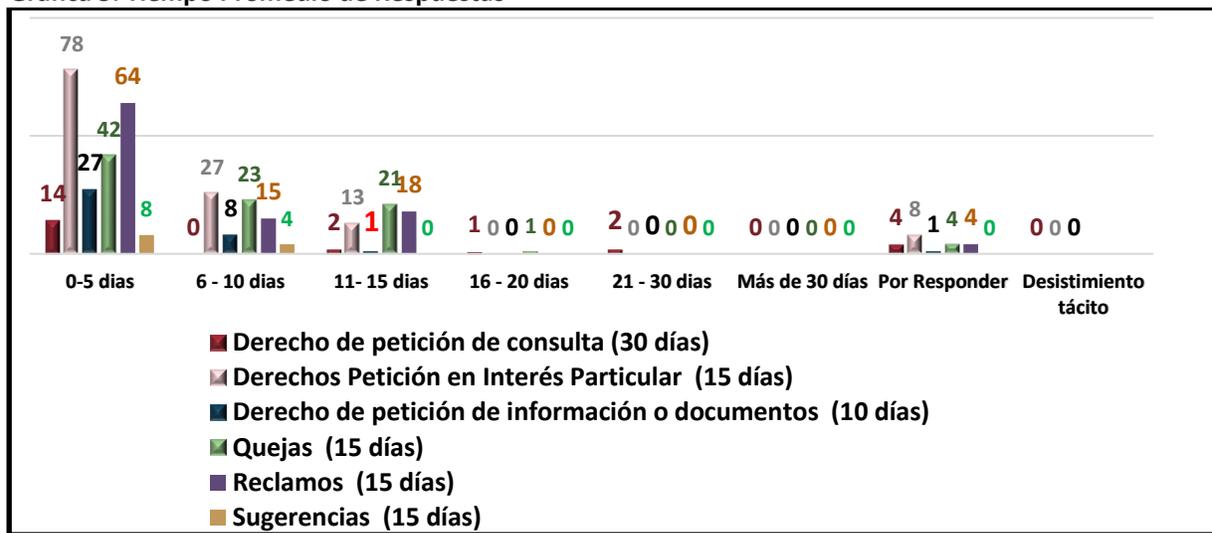
A continuación, se muestra en la gráfica 5 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el sistema de PQRS.

Es importante aclarar que los términos de las respuestas de las PQRS, en el semestre del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, por la finalización del estado de emergencia económica, social y ecológica por el COVID 19, según la Ley No.2207 del 17 mayo de 2022, "Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 (Deroga Artículos 5 y 6)", por lo tanto, se deroga la Ampliación de términos para atender las peticiones.

Por lo anterior, 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" establece en el 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.

Gráfica 5. Tiempo Promedio de Respuestas



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Tabla 14. Tiempo Promedio de Respuesta

Intervalos días	Derecho de petición de consulta (30 días)	Derechos Petición en Interés Particular (15 días)	Derechos Petición en Interés General (15 días)	Derecho de petición de información o documentos (10 días)	Quejas (15 días)	Reclamos (15 días)	Sugerencias (15 días)	Total	%
0-5 días	14	78	11	27	42	64	8	244	60.40%
6 - 10 días	0	27	1	8	23	15	4	78	19.31%
11- 15 días	2	13	2	1	21	18	0	57	14.11%
16 - 20 días	1	0	0	0	1	0	0	2	0.50%
21 - 30 días	2	0	0	0	0	0	0	2	0.50%
Más de 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Por Responder	4	8	0	1	4	4	0	21	5.20%
Desistimiento tácito	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Total Casos	23	126	14	37	91	101	12	404	100.00%
%	5.69%	31.19%	3.47%	9.16%	22.52%	25.00%	2.97%	100.00%	

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Se observa en la gráfica 5 y la tabla 14 que, del total de los casos (404) reportados en este período se le dio respuesta de manera oportuna así:

- En los primeros cinco días a 244 casos, correspondientes al 60.40%;
- Entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 78 casos correspondientes al 19.31%;
- 57 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 14.11%; de los cuales 56 están dentro de los términos establecidos, y un (1) caso de Derecho de Petición de información o documentos que se le dio respuesta a los 14 días, el cual fue fuera de términos (tiempo de respuesta máxima para derechos de petición de información o documentos es de 10 días)

- 2 casos (0.5%) se les dio respuesta entre 16 y 20 días, hubo un (1) caso de derecho de petición de consulta dentro de los términos establecidos, mientras que el caso de Queja se dio respuesta a los 16 días, es decir por fuera de término ((tiempo de respuesta máxima para quejas es de 15 días
- Dos (2) casos (0.5%) que se les dio respuesta entre 21 y 30 días, relacionados con derechos de petición de consulta, los cuales están dentro de los términos.

Por lo anterior y teniendo en cuenta los términos establecidos por ley, se evidencia que hubo dos (2) casos vencidos; un derecho de petición de información o documentos y una queja, que se les dio respuesta a los 14 y 16 días respectivamente.

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

Durante el segundo semestre de 2022 se presentaron dos (2) caso vencidos: i. Un derecho de petición de información o documentos que se le dio respuesta a los 14 y ii. Una queja que se le dio respuesta a los 16 días, es decir, se les dio respuesta fuera de los términos que establece la ley, como puede apreciarse en la siguiente tabla 15:

Tabla 15. Casos Vencidos

Item	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Días de Respuesta
1	DP-264-2022	R-03-9643	3/08/2022	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición	INGENIERÍA ELÉCTRICA	Electrónico	24/08/2022	14
2	PQRS-269-2022	R-03-8214	28/07/2022	Queja	Asignaturas	INGENIERÍA ELÉCTRICA	Web	22/08/2022	16

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Con respecto a los casos vencidos, desde Control Interno se solicitó a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera sobre las respuestas dadas por los responsables y la del CRIE como encargado de la parte tecnológica del aplicativo PQRS, los cuales dieron las siguientes respuestas:

Programa de Ingeniería Eléctrica

Caso 1: Derecho de petición de información o documentos DP-264-2022, con Radicado -03-9643

(correo electrónico del 29 de noviembre de 2022 11:39 a. m.): Me permito indicar que, respecto al derecho de petición en mención, fue solicitada asesoría jurídica de la UTP para dar respuesta, junto con la profesional que apoyó para dar respuesta, se tenía presente 15 días hábiles para dar respuesta, por otro lado, no recibimos notificación del sistema sobre el vencimiento de los días como si ha sucedido con otros PQRS. Este correo electrónico fue enviado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a Control Interno el día miércoles, 25 de enero de 2023 8:58 a. m.)

Recursos Informáticos y Educativos CRIE

Caso 2: Queja PQRS-269-2022, con radicado R-03-8214

(correo electrónico del miércoles 25/01/2023 11:09 a. m.): Notamos un error presentado en el sistema, en el cual la notificación estaba erróneamente configurada con 1 día hábil adicional, por lo que se generó este inconveniente. Hemos dado solución al error y lamentamos los problemas ocasionados.

Control Interno mediante memorando No. 02-1115-35 del 26 de enero de 2023, solicita directamente al Director del Programa de Ingeniería Eléctrica, las razones por las cuales no se les dio respuesta a estos dos casos en los términos establecidos por la Ley, obteniendo las siguientes respuestas:

Respuesta de Ingeniería Eléctrica, a través del memorando No. 02-243-27 del 08 de febrero de 2023, fue la siguiente:

Caso 1: Derecho de petición de información o documentos DP-264-2022, R-03-9643, con fecha recepción 3/08/2022, fecha de respuesta 24/08/2022; días de respuesta 14 días, termino de ley para dar respuesta 10 días. - días de vencimiento 4

El motivo de los días de vencimiento fue debido a una falta de conocimiento de la ley sobre los PQRS, debido a que se creía que se contaban con 15 días hábiles y no 10 como se ha indicado, aclarando que el error es nuestro al no atender oportunamente a los días pactados, adicional, el derecho de petición llego vía correo electrónico y se pasó de manera manual al sistema PQRS, de igual manera, el motivo genero la necesidad de solicitar asesoría con la Doctora Ana Milena Rivas, quien fue muy eficiente en su respuesta y colaboración. Por otro lado, no recibimos notificaciones del sistema recordando este caso.

Anexo la evidencia del soporte recibido, aclarando que la fecha ya estaba muy cerca al vencimiento:

Solicitud asesoria para dar respuesta a derecho de peticion Ingenieria Electrica ▶ Recibidos x PQRS x ⌵ 🖨 🔗

P Programa Ingeniería Eléctrica 🗨 lun, 22 ago 2022, 16:06 ☆ ✓
Cordial saludo De manera atenta se solicita asesoría por favor para dar respuesta a un derecho de petición que tiene que ver sobre datos personales , el cual II

A Ana Milena Rivas Restrepo 🗨 lun, 22 ago 2022, 16:53 ☆
Buenas tardes, me surgen varias inquietudes sobre el estudiante: es mayor de edad? En caso afirmativo a pesar de que el solicitante sea el padre adoptivo, las n

P Programa Ingeniería Eléctrica 🗨 lun, 22 ago 2022, 16:56 ☆ ✓
Cordial saludo Si señora, el estudiante es mayor de edad, claro que si quedo atenta a la hora y lugar que me indique. Agradezco la atención prestada Remitente n

A Ana Milena Rivas Restrepo 🗨 lun, 22 ago 2022, 16:58 ☆
Sería 9:00 am, es posible en la facultad?

P Programa Ingeniería Eléctrica 🗨 lun, 22 ago 2022, 17:08 ☆ ✓
Si señora, en la oficina 1b-103 es la dirección del programa ingeniería eléctrica. Remitente notificado con Mailtrack 22/08/22, 17:07:33

A Ana Milena Rivas Restrepo 🗨 lun, 22 ago 2022, 17:37 ☆
OK, gracias.

A Ana Milena Rivas Restrepo 🗨 mié, 24 ago 2022, 9:28 ☆
Buenos días, de conformidad con lo acordado, adjunto proyecto de respuesta al derecho de petición solicitado.

P Programa Ingeniería Eléctrica 🗨 mié, 24 ago 2022, 11:12 ☆ ✓
Cordial saludo Doctora Ana, De antemano agradecerle por el envío de la respuesta y quería consultarle a nombre de quien puedo poner la firma del documento. Agra

A Ana Milena Rivas Restrepo <anamilo@utp.edu.co> 🗨 mié, 24 ago 2022, 11:26 ☆ ↶ ⋮
para Programa ▾
La petición llegó a Ingeniería Eléctrica?, el estudiante es de ese programa? en caso afirmativo la deben contestar ustedes por PQRS, pues si no eran lo competentes deben enviarla al competente al otro de recibirla. Si es como le comento, considero que deben dar respuesta ustedes.

Caso 2: Queja PQRS-269-2022, R-03-8214, con fecha recepción 28/07/2022, fecha de respuesta 22/08/2022; días de respuesta 16 días, termino de ley para dar respuesta 15 días. Días de vencimiento 1.

El motivo del día de vencimiento fue debido a una falta de conocimiento de la ley sobre los PQRS, debido a que se desconocía totalmente la cantidad de días máximos para dar respuesta a esta queja, aclarando que esto no nos exime dar el debido cumplimiento y manifestado que durante estas fechas de lo sucedido nos encontrábamos en ajustes de matrícula y asignación de carga docente, se vio postergado. Se dio respuesta al día siguiente de lo establecido.

OBS 2 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo	
Se presentaron dos (2) casos vencidos en el tiempo de respuesta así: Caso 1: Derecho de petición de información o documentos DP-264-2022, con Radicado -03-9643. Caso 2: Queja PQRS-269-2022, con radicado R-03-8214 (Ver tabla 17)	
Lo anterior dado a un error en la configuración de las fechas del aplicativo establecidas en los instructivos, y al desconocimiento de las dependencias responsables de dar respuesta de los tiempos otorgados; lo que puede generar demoras en Las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de los términos dados por Ley para respuesta.	
Riesgo relacionado: Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS	
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario	
Prioridad del hallazgo: Alto 	
Comentarios del auditado: Caso 1: (Correo electrónico del Programa Ingeniería Eléctrica del 29 de noviembre de 2022 11:39 a. m.): Me permito indicar que, respecto al derecho de petición en mención, fue solicitada asesoría jurídica de la UTP para dar respuesta, junto con la profesional que apoyó para dar respuesta, se tenía presente 15 días hábiles para dar respuesta, por otro lado, no recibimos notificación del sistema sobre el vencimiento de los días como si ha sucedido con otros PQRS. Este correo electrónico fue enviado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a Control Interno el día miércoles, 25 de enero de 2023 8:58 a. m.).	
Caso 2: (Correo electrónico del miércoles, 24 de agosto de 2022 8:00 a. m. Vicerrectoría Administrativa y Financiera): Notamos un error presentado en el sistema, en el cual la notificación estaba erróneamente configurada con 1 día hábil adicional, por lo que se generó este inconveniente. Hemos dado solución al error y lamentamos los problemas ocasionados. (Correo electrónico del sábado 25/02/2023 9:18 a. m. CRIE): Con respecto a "un error en la configuración de las fechas del aplicativo": Ya se ha dado solución a este inconveniente y se ha configurado correctamente en el sistema PQRS.	

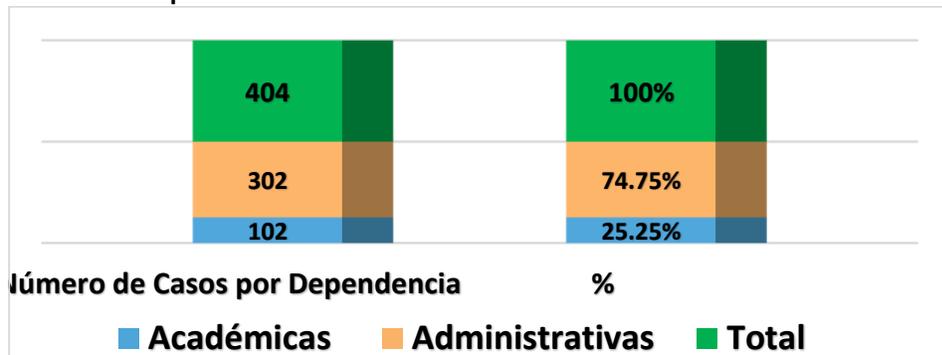
Es importante recordar, que la no respuesta de manera oportuna y sin justificación puede ocasionar faltas disciplinarias frente al incumplimiento al artículo 31 de la ley 4337 de 2011: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento 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”.

5.4 Casos por dependencias

5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

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

Gráficos 7. Dependencias Académicas VS Administrativas



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

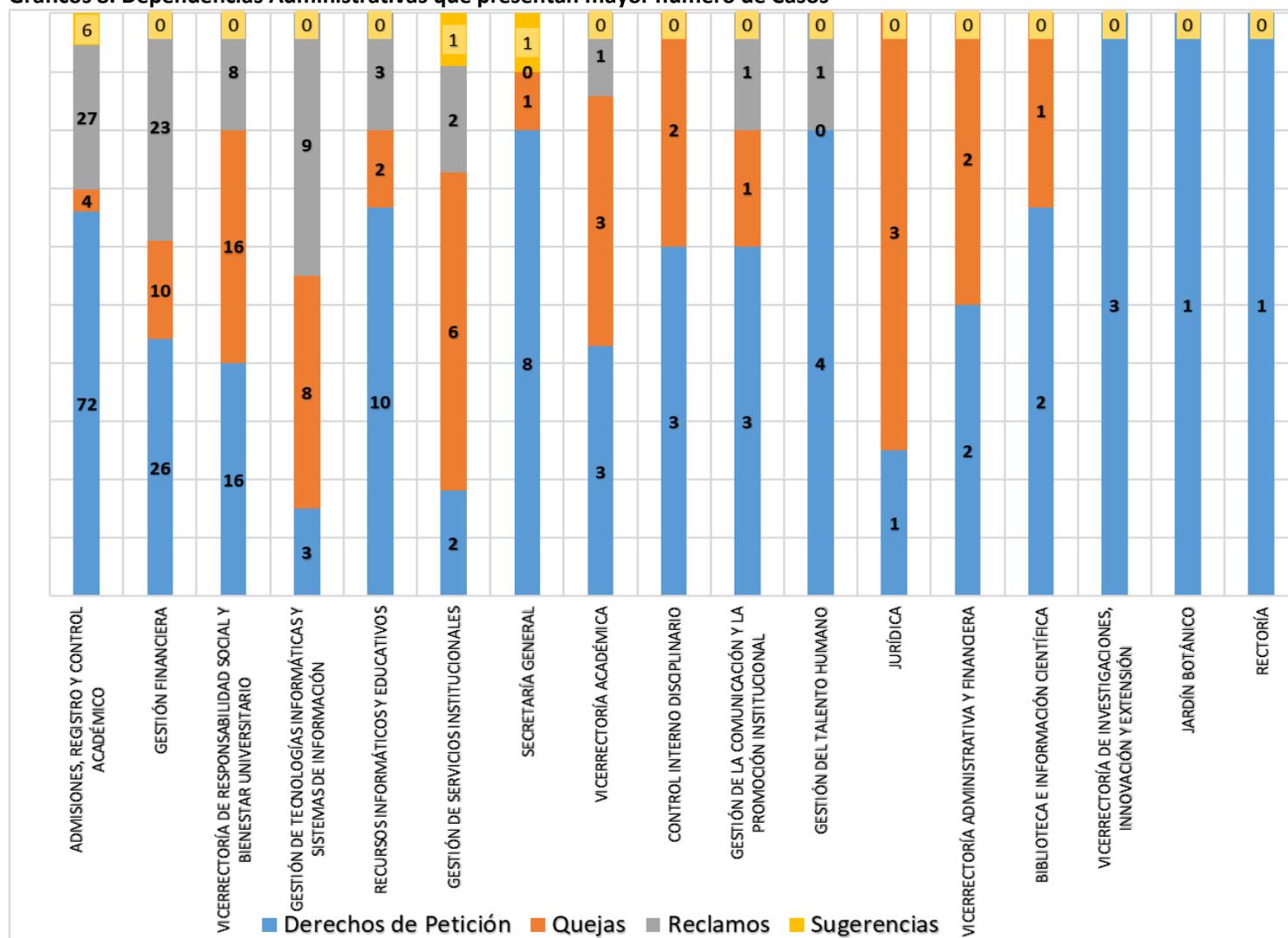
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 74.75% del total de casos.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas (302) corresponden a derechos de petición (72), luego reclamos (27), posteriormente las quejas (4) y por último sugerencias (6); mientras que los casos de mayor frecuencia en las dependencias Académicas son derechos de petición, luego quejas, posteriormente reclamos y por último las sugerencias, con 40, 32, 26 y 4 casos respectivamente.

5.4.2 Casos dependencias administrativas

En el gráfico 8 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 109 casos, correspondientes a 72 derechos de petición, 4 quejas, 27 reclamos y 6 sugerencias. Por otra parte, Rectoría y Jardín Botánico tienen los menores casos con un (1) caso respectivamente.

Gráficos 8. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Los asuntos de las Dependencias que presentaron mayor frecuencia fueron:

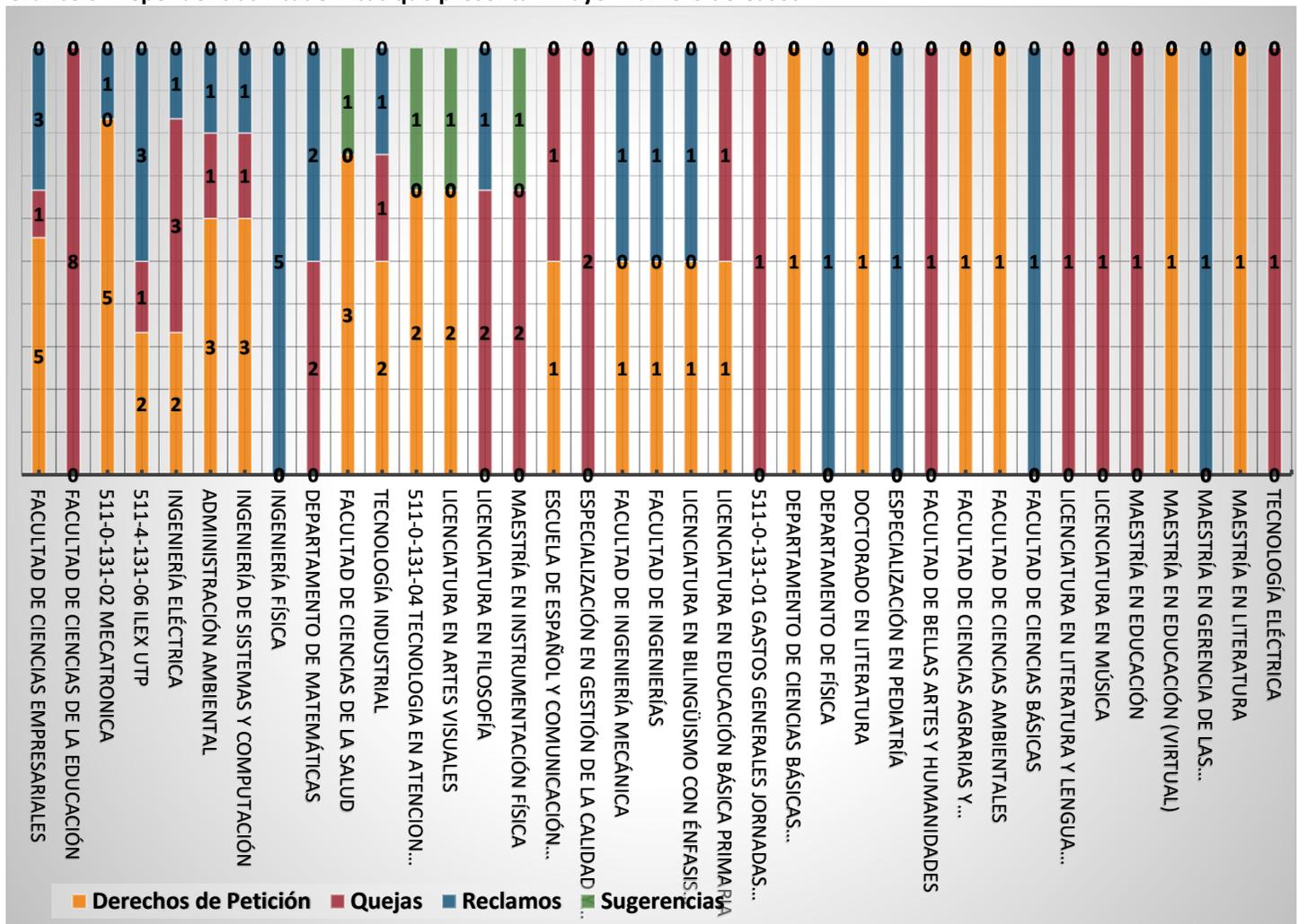
Admisiones, Registro y Control Académico con 109 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones e inscripciones, matrícula financiera, solicitudes y asignaturas entre otros; así mismo:

- Gestión Financiera con 59 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, pagos, admisiones y devoluciones.
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 40 casos, cuyos asuntos corresponden a reliquidación de matrícula, apoyos, espacios deportivos y funcionarios.

5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

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

Gráfico 9. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos



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

Del gráfico 9 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es la Facultad de Ciencias Empresariales con una cantidad de 9 registros, correspondiente a 5 Derechos de petición, 1 queja y 3 reclamos; así mismo, se puede observar que hay 16 dependencias con menor número de casos corresponde a la Tecnología Eléctrica Facultades de Ciencias Agrarias y Agroindustria, Bellas Artes y Humanidades, Ciencias Ambientales, Ciencias Básicas, Maestría en Educación, entre otros; con una cantidad de 1 caso registrado.

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

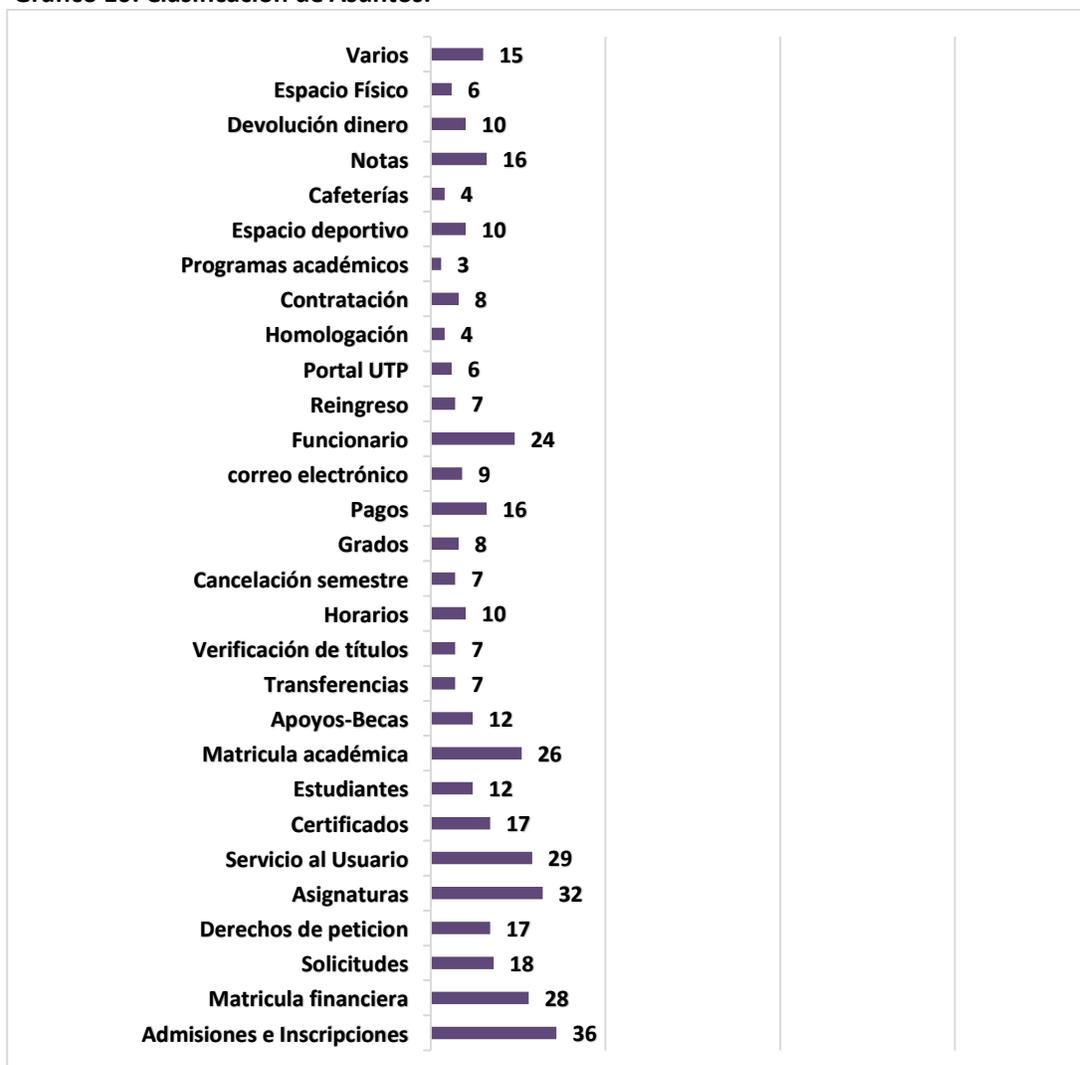
- Facultad Ciencias de la Educación: Funcionarios y Notas.
- 511-0-131-02 Mecatrónica: Asignaturas y Becas.
- Instituto de Lenguas Extranjeras ILEX: Cursos de inglés, contratación catedráticos, devolución dinero.
- Ingeniería Eléctrica: Horarios, asignaturas y espacios deportivos

5.4.4 Casos de PQRS por Asunto

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

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

Gráfico 10. Clasificación de Asuntos.



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

De la gráfica 10 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con Admisiones e Inscripciones la con 36 casos que son el 8.91% y las matrícula Financiera con 28 registros que corresponden al 6.93%.

Dado que algunos proyectos especiales son coordinados por líderes o Jefes de dependencias, los casos de PQRS relacionados con ellos, actualmente son registrados en el sistema a nombre de la dependencia, dado que los proyectos especiales no están registrados, ni autorizados para dar respuesta en el sistema; esta situación puede generar un aumento en el número de casos que corresponden directamente a las dependencias, generando una estadística no confiable sobre el servicio que prestan. Es por esto, que es importante generar un control en los reportes de información, que permita identificar y diferenciar los casos de la dependencia y los de sus proyectos especiales. Ejemplo de esta situación es el CRIE, que en el segundo semestre de 2022 recibió 41 PQRS, de las cuales 14 corresponden a casos relacionados con Proyectos especiales que administra esta dependencia (Misión TIC, Llegamos con TIC).

5.4.5 Casos de PQRS sobre funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS, 53 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), que corresponden a 17 derechos de petición, 21 quejas, 13 reclamos y 2 sugerencia. Ver tabla 16:

Tabla 16. Casos relacionados con Funcionarios

Item	Consecutivo	N. Radicado	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
1	PQRS-242-2022	R-03-7118	Reclamo	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	Electrónico	4/07/2022	14/07/2022
2	PQRS-243-2022	R-03-7119	Reclamo	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	Web	Electrónico	4/07/2022	25/07/2022
3	PQRS-246-2022	R-03-7225	Queja	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico	6/07/2022	8/07/2022
4	PQRS-253-2022	R-03-7584	Reclamo	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	Electrónico	14/07/2022	19/07/2022
5	PQRS-255-2022	R-03-7678	Queja	Servicio al usuario	GESTIÓN FINANCIERA	Presencial	Electrónico	14/07/2022	18/07/2022
6	DP-228-2022	R-03-8010	Derecho de petición de consulta	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Físico	23/07/2022	25/07/2022
7	PQRS-279-2022	R-03-8461	Reclamo	Servicio al usuario	ADMISIONES, REGISTRO Y	Electrónico	Electrónico	2/08/2022	4/08/2022

Item	Consecutivo	N. Radicado	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
					CONTROL ACADÉMICO				
8	DP-239-2022	R-03-8469	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	RECTORÍA	Web	Electrónico	2/08/2022	3/08/2022
9	DP-253-2022	R-03-9137	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	GESTIÓN FINANCIERA	Electrónico	Electrónico	12/08/2022	12/08/2022
10	PQRS-282-2022	R-03-9173	Queja	Servicio al usuario	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	Web	Electrónico	15/08/2022	29/08/2022
11	PQRS-287-2022	R-03-9307	Reclamo	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Web	Electrónico	17/08/2022	31/08/2022
12	DP-258-2022	R-03-9318	Derecho de petición de información o documentos	Servicio al usuario	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	Electrónico	17/08/2022	18/08/2022
13	DP-270-2022	R-03-9898	Derecho Petición en interés particular	Funcionarios	SECRETARÍA GENERAL	Web	Electrónico	31/08/2022	9/09/2022
14	DP-275-2022	R-03-9994	Derecho de petición de información o documentos	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	Electrónico	2/09/2022	7/09/2022
15	DP-279-2022	R-03-10021	Derecho de petición en interés general	Servicio al usuario	SECRETARÍA GENERAL	Web	Electrónico	2/09/2022	6/09/2022
16	PQRS-298-2022	R-03-10263	Reclamo	Servicio al usuario	511-0-131-02 MECATRONICA	Web	Electrónico	8/09/2022	23/09/2022
17	PQRS-299-2022	R-03-10303	Queja	Funcionarios	ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	Web	Electrónico	9/09/2022	22/09/2022
18	PQRS-301-2022	R-03-10319	Queja	Funcionarios	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	Web	Electrónico	11/09/2022	29/09/2022
19	PQRS-302-2022	R-03-10321	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Web	Electrónico	11/09/2022	19/09/2022

Item	Consecutivo	N. Radicado	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
20	PQRS-303-2022	R-03-10322	Reclamo	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico	11/09/2022	20/09/2022
21	PQRS-304-2022	R-03-10325	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico	11/09/2022	20/09/2022
22	PQRS-320-2022	R-03-10738	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	Electrónico	22/09/2022	7/10/2022
23	PQRS-321-2022	R-03-10741	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	Electrónico	22/09/2022	7/10/2022
24	PQRS-322-2022	R-03-10780	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Web	Electrónico	23/09/2022	28/09/2022
25	DP-295-2022	R-03-10854	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	Electrónico	26/09/2022	4/10/2022
26	DP-296-2022	R-03-10958	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	Web	Electrónico	29/09/2022	3/10/2022
27	PQRS-327-2022	R-03-11032	Queja	Funcionarios	JURÍDICA	Web	Electrónico	30/09/2022	20/10/2022
28	PQRS-328-2022	R-03-11040	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	Electrónico	3/10/2022	18/10/2022
29	DP-297-2022	R-03-11077	Derecho de petición de consulta	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Web	Electrónico	3/10/2022	24/10/2022
30	PQRS-334-2022	R-03-11134	Sugerencia	Servicio al usuario	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	Electrónico	5/10/2022	10/10/2022
31	DP-299-2022	R-03-11248	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA	Web	Electrónico	7/10/2022	10/10/2022
32	PQRS-342-2022	R-03-11263	Reclamo	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico	10/10/2022	12/10/2022

Item	Consecutivo	N. Radicado	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
33	PQRS-345-2022	R-03-11431	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Web	Electrónico	14/10/2022	3/11/2022
34	DP-311-2022	R-03-11590	Derecho de petición de información o documentos	Funcionarios	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	Electrónico	19/10/2022	1/11/2022
35	PQRS-355-2022	R-03-11652	Queja	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Web	Electrónico	21/10/2022	3/11/2022
36	PQRS-356-2022	R-03-11664	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	Web	Electrónico	21/10/2022	27/10/2022
37	PQRS-360-2022	R-03-11685	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Web	Electrónico	21/10/2022	2/11/2022
38	PQRS-365-2022	R-03-11752	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico	25/10/2022	15/11/2022
39	DP-316-2022	R-03-11786	Derecho de petición en interés general	Servicio al usuario	GESTIÓN FINANCIERA	Web	Electrónico	25/10/2022	26/10/2022
40	PQRS-366-2022	R-03-11787	Reclamo	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	Electrónico	25/10/2022	26/10/2022
41	PQRS-367-2022	R-03-11789	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico	25/10/2022	15/11/2022
42	DP-318-2022	R-03-11906	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	Electrónico	28/10/2022	31/10/2022
43	DP-329-2022	R-03-12237	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	Electrónico	8/11/2022	9/11/2022
44	DP-339-2022	R-03-12413	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	Electrónico	15/11/2022	15/11/2022
45	DP-340-2022	R-03-12414	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Electrónico	Electrónico	15/11/2022	15/11/2022

Item	Consecutivo	N. Radicado	tipo PQRS	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
46	PQRS-395-2022	R-03-13015	Reclamo	Servicio al usuario	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	Electrónico	28/11/2022	15/12/2022
47	PQRS-396-2022	R-03-13044	Queja	Funcionarios	LICENCIATURA EN MÚSICA	Electrónico	Electrónico	28/11/2022	12/12/2022
48	PQRS-402-2022	R-03-13713	Reclamo	Servicio al usuario	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	Web	Electrónico	2/12/2022	2/12/2022
49	PQRS-407-2022	R-03-14068	Queja	Funcionarios	LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	Web	Físico	9/12/2022	9/12/2022
50	PQRS-414-2022	R-03-14278	Sugerencia	Servicio al usuario	MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	Web	Electrónico	13/12/2022	13/01/2023
51	PQRS-420-2022	R-03-14288	Reclamo	Servicio al usuario	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	Electrónico	14/12/2022	2/01/2023
52	PQRS-425-2022	R-03-14452	Queja	Servicio al usuario	511-4-131-06 ILEX UTP	Electrónico	Electrónico	16/12/2022	16/12/2022
53	PQRS-438-2022	R-03-14507	Queja	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	Electrónico	20/12/2022	

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 16 se puede observar, que 29 de los casos (54.72%) tienen que ver con mal servicio al usuario y 24 (45.28%) casos de quejas en contra de funcionarios (personal docente y administrativo) y no se registraron casos por mal servicio de oficina. Con respecto de las Dependencias, se tiene que las administrativas tienen mayor número de casos con 35 registrados, que corresponden al 66.04% (Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario (8), Recursos Informáticos y Educativos (5), Admisiones, Registro y Control Académico (3), Control Interno Disciplinario, entre otros), mientras que las académicas tienen 18 casos registrados, que corresponden al 33.96% (Facultad de la Educación (3), 511-4-131-06 ILEX UTP(2), Facultad de Ciencias Empresariales(2), entre otras.

Es importante informar que los casos que tienen que ver con Funcionarios, Servicio al usuario y servicio de oficina (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), aumentó con respecto del semestre anterior (primer semestre de 2022), donde se registraron 29 casos; aumentando el número de casos registrados bajo estos ítems (en 24 casos), así:

- Servicios al Usuario de 15 casos en el período anterior a 29 casos en este período
- Funcionarios de 14 casos en el período anterior a 24 casos en este período
- Servicio a Oficina no se registraron en ninguno de los dos períodos.

OBS 3 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.

Se observa en la tabla 16, que en el segundo semestre de 2022 se recibieron 53 PQRS relacionadas con la mala atención a los ciudadanos y quejas contra funcionarios y/o contratistas de la Universidad. De las cuales, 29 casos corresponden a servicio al usuario; lo anterior causado por falta de 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

(socialización del documento Manual del Buen Servicio, Capacitaciones en la competencia orientación y atención al usuario e Inicio de la estrategia de apropiación del documento con la metodología meta-training en el Taller Llamado " La Magia del Buen servicio con sello UTP"); lo cual puede generar mala imagen institucional e incumplimiento sobre la política de carta de trato digno al ciudadano contenida en el Código de Integridad de la Universidad.
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción
Prioridad del hallazgo: bajo 
Comentarios del auditado (Correo electrónico del día unes 27/02/2023 5:36 p. m. de Gestión de Talento Humano): Desde Gestion del talento Humano durante el año 2021 y 2022 hemos realizado varias actividades en función del tema (abajo relacionadas) y esto es actitudinal. Ahora bien, con relación al plan de mejoramiento para la vigencia 2023, proponemos: 1. Continuar con la implementación de los Talleres La Magia del Buen Servicio a las dependencias 2. Socializar la Carta de Trato Digno.

5.5 Estado y Proyección General del Sistema

5.5.1 Concepto sobre el estado del sistema PQRS

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

- Las respuestas se dan en los términos establecidos, salvo por las dos (2) identificadas como vencidas.
- 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
Salvo las líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, dado que fue interrumpida por la emergencia sanitaria y atendiendo las medidas relacionadas con el trabajo en casa, pero en la vigencia 2022 volvió a funcionar.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados 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 30 de junio de 2022 y corte a 31 de diciembre de 2022 (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.
- 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.
- Formularios para la recepción de PQRS no cumple con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, específicamente en lo relacionado con los siguientes campos:
 - a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
 - b. Solicitud de información pública con identidad reservada.
- Se registraron nuevas dependencias de la Universidad en el sistema PQRS, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS.

- En la vigencia 2022, 112 usuarios (13.24%) del total de las PQRS interpuestas (846), 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 y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRS interpuestos.
- Se presentaron problemas con la parametrización errónea de una fecha, la cual aumentó 1 día hábil, lo que ocasionó una PQRS vencida.
- Se evidenció que, en el segundo semestre de 2022, no se contaba con un mecanismo para monitorear los envíos de correos del aplicativo, con las alertas a los responsables de las respuestas a las PQRS, lo que ocasionó que no se diera la respuesta en los términos de ley a una PQRS; pero este inconveniente fue solucionado, según correo electrónico de admweb, el día martes 24/01/2023 11:29 a. m.

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

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

Observación 1: Número de consecutivos duplicados por el aplicativo, diferentes asuntos y peticionarios.

Observación 2: Casos duplicados por el numero radicado con iguales asuntos y peticionarios

Acción de mejora 1: Se revisó la funcionabilidad del aplicativo con el CRIE para que no se presente duplicidad de PQRS, esta acción fue ejecutada en el II trimestre 2022.

Actividades: No especifican

Responsable: Recursos Informáticos y Educativos -Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de Cumplimiento: No especificada

Análisis Control Interno: Se evidencia la realización de la revisión la funcionabilidad del aplicativo, para el segundo semestre no se presentaron casos duplicados

Análisis Control Interno: Acción de mejora efectiva, para el segundo semestre no se presentaron casos duplicados. Se tiene como soporte el acta de reunión del 03/04/2022, el anexo de la formulación de las PQRS y el Campus Informa sobre formulación de las PQRS.

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

Acción de mejora 1: Publicar TIPS en el campus al día sobre el manejo del Sistema PQRS.

Acción de mejora 2: Enviar TIPS por correo electrónico a las dependencias sobre el manejo del Sistema PQRS.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Fecha de Cumplimiento: 30/11/2022

Análisis Control Interno: Se evidencian los soportes de las siguientes actividades realizadas para subsanar esta observación:

1. Se publicó en Campus información relacionada con el Sistema PQRS.
2. Se enviaron correos electrónicos a las dependencias recordando el manejo de lo PQRS.
3. Se realizó socialización, con la participación de las dependencias, donde se recordó el manejo del Sistema PQRS y se dio un repaso de todo el manejo de los Derechos de Petición, con el apoyo de Secretaria General.
4. Se enviaron Tips en Campus Informa sobre el manejo del Sistema PQRS.
5. Se actualizaron el Manual e Instructivo para el manejo de los PQRS, adicionando a cada documento un anexo con las notificaciones que reciben los usuarios y las unidades organizacionales.

Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas no fueron efectivas, ya que para el segundo semestre de 2022 se presentaron 10 casos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias.

Observación 4: Resoluciones de casos de derecho de petición con desistimiento tácito

Acción de mejora 1: Realizar reunión con Control Interno, Secretaria General y CRIE, con el fin de aclarar el tema del desistimiento.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de cumplimiento: 31/08/2022

Acción de mejora 2: Programar una capacitación para las dependencias, con el apoyo de Secretaria General, con el fin de volver a ver el tema del manejo de los derechos de petición y del desistimiento.

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de cumplimiento: 30/11/2022

Análisis Control Interno: Se evidenció que los de casos de derecho de petición con desistimiento tácito, para el segundo semestre de 2022 tenían las Resoluciones de Rectoría; acción de mejora efectiva.

Observación 5: PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.

Aclaración: (La Vicerrectoría Administrativa y Financiera): En el plan de mejoramiento II semestre 2022 se tiene la acción: "Realizar reunión con Gestión de Talento Humano, con el fin de que en la programación de eventos de capacitación se ofrezca a todas las dependencias de la Universidad, la relacionada con "Servicio al usuario". Reunión que fue realizada el 31 de marzo con GTH y donde se indicó que esta capacitación debían desarrollarla desde esa dependencia, en dicho plan también tiene como fecha de cumplimiento 30-nov-22

Acción de mejora 1: Desde Gestion del Talento Humano se documentó el Manual del Buen servicio con el fin de dar respuesta al PACTO en su Item Mecanismo para mejorar la atención al usuario - buen gobierno. Desde allí se tiene:

1. Socialización del documento a través de memorando 02-132-2883 del 17 de diciembre de 2021
2. Socialización a través de reinducción administrativa segundo semestre 2022 (13 de septiembre de 2022)
3. Implementar estrategia de apropiación a través de talleres vivenciales bajo la metodología meta training durante el segundo semestre 2022 y vigencia 2023.

Es importante precisar que las estrategias de apropiación iniciaran en la vigencia 2022, sin embargo, por ser talleres focalizados en grupos máximo de 15 personas la estrategia finalizara en la vigencia 2023.

Responsable: Gestión de Talento Humano

Fecha de cumplimiento: 01/12/2023

Análisis Control Interno: En el segundo semestre de 2022 se presentaron 53 casos que involucran los funcionarios (funcionarios, servicio al usuario y servicio de oficina), 24 casos más que el primer semestre de 2022 (29 casos). Vemos que se debe de implementar, con carácter urgente, una acción de mejora que involucre el generar espacios de capacitación o sensibilización donde se pueda explicar a los colaboradores de la Universidad temas relacionados a la atención del usuario y los efectos que esto implica en la imagen institucional. Por lo anterior, esta observación debe de continuar en el plan de acción y solicitar a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, como administrador del aplicativo, implementar y cumplir con las acciones de mejora planteadas para subsanar dicha observación.

Recomendaciones

- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.

Aclaración (La Vicerrectoría Administrativa y Financiera): 1. De acuerdo al Item 1 del numeral 5.5.3 "El sistema opera tanto para derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias interpuestas por usuarios externos, como para personal...": Consideramos que este no se puede limitar a colaboradores de la UTP, puesto que son considerados usuarios internos, si desde Control Interno definen un procedimiento diferente para los PQRS manifestados por docentes, administrativos y contratistas, informar para hacer los ajustes necesarios en el Sistema PQRS.

2. De acuerdo al item 2 del numeral 5.5.3 "Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados": No es viable proceder a establecer una acción definitiva, puesto que la ciudadanía puede interponer PQRS la cantidad de veces que quiera, no solo el mismo día, si no en días diferentes.

3. De acuerdo al item 3 del numeral 5.5.3 "El reporte que genera el aplicativo PQRS está generando registros dobles de algunos casos interpuestos por usuarios": Esto hace referencia a la OBS 1, que desde el CRIE realizaron el ajuste respectivo para que no se presente duplicidad.

- 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).

Aclaración (La Vicerrectoría Administrativa y Financiera): Se copia la misma aclaración realizada en el plan de mejoramiento del II semestre 2021: "En el numeral 2.4.3.3., donde se indica que en las entidades se debe habilitar un formulario de PQRS, con el apoyo de Recursos Informáticos y Educativos se revisaron los puntos contenidos en dicho numeral, y se determinó que se está cumpliendo con las condiciones técnicas, las condiciones del formulario y las condiciones de acceso a la información, exceptuando la condición técnica No. 8, que habla de la Seguridad Digital".

- Dar mayor visibilidad a los costos asociados a los derechos de petición (Costos de fotocopias).

Aclaración (La Vicerrectoría Administrativa y Financiera): Al dar clic en: "Cobro fotocopias - derechos de petición", envía a la Resolución de Rectoría 7012 de 2020.

5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS

- El sistema opera tanto para derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de corrupción de usuarios externos, para personal vinculado a la Universidad (administrativos, docentes y

estudiantes), lo cual puede conllevar a un mayor registro de casos, por situaciones administrativas que no necesariamente responden a quejas o reclamos.

- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- Problemas en la configuración de los tiempos de las PQRS y en las 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 que permitan realizar análisis de la información.

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.

OBS 3 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario

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

Otras

- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.5.3 Limitaciones del sistema 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 crear un mecanismo que permita generar controles para responder las PQRS relacionadas con los responsables de los proyectos especiales, ya que un sinnúmero de PQRS son relacionadas con temas de estos y no directamente de la dependencia.
- 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.

7. Limitaciones

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

1. Reprocesos ocasionados, por las diferentes actualizaciones que se hicieron al informe que envía la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a Control Interno.
2. El usuario de consulta para Control Interno es limitado en la generación de reportes y se depende en alto grado de la Administración Web para la información.

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
Profesional Grado 17 Control Interno
Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torre
Profesional transitorio Control Interno
Febrero de 2023