

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

# Control Interno

**Distribuido a:**

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

**Copias**

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

**Emitido por:**

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

**Elaborado por:**

- ▶ Enio Aguirre Torres  
Profesional Transitorio

**Objeto Auditado:**

Sistema de PQRS Vigencia primer semestre de 2021

**Áreas Responsable:**

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**INFORME:**

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (primer semestre 2021)

**Informe No.** AI-1115-15-2021

**Fecha del informe:** 02-08-2021

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

## Contenido del informe

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

## 1. Resumen Ejecutivo

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



### Fortalezas

- 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 repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.
- Información sobre derechos de petición no centralizada, ni incorporada al sistema de información PQRS.
- Dependencias no registradas en el aplicativo como responsables para dar respuesta a los usuarios.
- Sistema PQRS tiene definida una lista de asuntos, pero deja registrar otros asuntos al usuario.
- Aplicativo duplica registros de PQRS
- No se están recepcionando las llamadas, durante el trabajo en casa, por las líneas telefónicas asignadas al sistema PQRS.

**Original Firmado**

Sandra Yamile Calvo Cataño  
Control Interno

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

## 2. Objetivo y Alcance

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

### 3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

OBJETO AUDITADO		Auditoría al Aplicativo de PQRS			FECHA DE CALIFICACION		5/02/2021	
RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
CALIFICACION RIESGO RESIDUAL		MODERADO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO
CONTROLES		Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos	Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y	Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta	Información no confiable para las estadísticas de las PQRS
Aplicativo en Web de PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO	X	X		X	X	X	X
Manual del Usuario	EFECTIVO	X					X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	EFECTIVO	X	X			X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	EFECTIVO			X		X		X
Auditoria Interna al sistema PQRS	REGULARMENTE EFECTIVO				X		X	

Fuente: Análisis Control Interno 2021 y \*Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera (R8 Mapa de Riesgos Institucional)

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. Decreto 491 de 2020: Artículo 5 - relacionado con la ampliación de términos para atender las peticiones y mientras dure la emergencia sanitaria.
2. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
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. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
5. 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”
6. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
7. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS de mayo de 2017.
8. 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.
9. Resolución de Rectoría No. 1446 del 21 de junio de 2010 “Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones”, versión 7 de 2017-05-26 código 131-INT-01.
10. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

### METODOLOGÍA EMPLEADA

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

1. Procedimientos analíticos:
  - Análisis de tendencias de casos registrados en el sistema de PQRS:
    - Tendencia comparativa de total de casos entre periodo actual y pasado.
    - Casos repetidos y enviados a diferentes dependencias.
2. Procedimientos sustantivos:
  - Revisión de informes de Quejas y reclamos emitidos por la Vicerrectoría Administrativa.
  - Revisión de información respecto a denuncias por corrupción, reportada por la Oficina de Control Interno Disciplinario
  - Revisión de información sobre derechos de petición, reportada por Gestión de Documentos
  - Comparación de información registrada en aplicativo PQRS
3. Procedimientos de control:
  - Evaluación de los controles de tiempos de respuesta.
  - Evaluación de control de funcionalidades.

### Muestra

No se empleó muestra.

## 5. Resultados de la evaluación

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

**Tabla 2.** Prioridad de las observaciones según el riesgo

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

Fuente: Análisis de Control Interno

### 5.1 Relación de casos

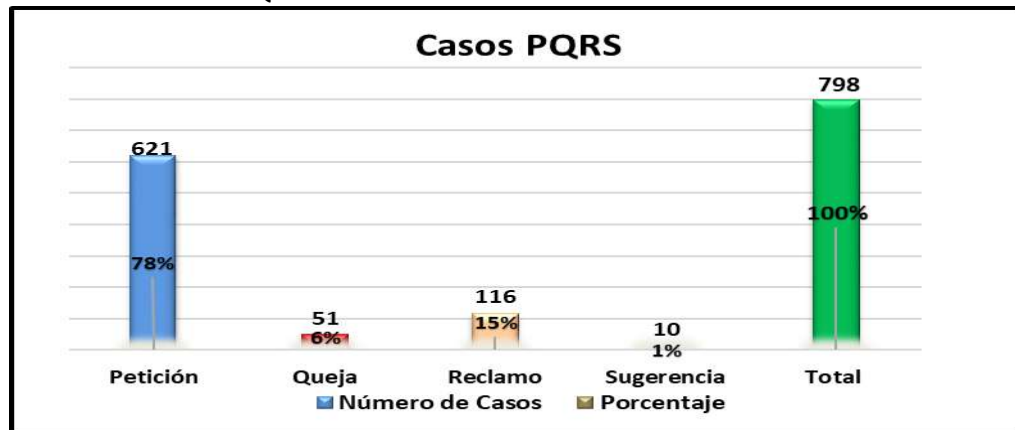
#### 5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRS presentados durante el primer semestre del 2021, así mismo un comparativo entre el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2021, también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la Oficina de Control Interno; además, de la identificación tanto de los usuarios que han vuelto a interponer como los usuarios que han interpuesto ante dos o tres dependencias.

El total de casos reportados en el aplicativo es de 838 casos, el total de casos identificados repetidos es de 39 casos y 1 caso duplicado por el aplicativo, por lo tanto, el total de casos netos a analizar es de 798 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el primer semestre del 2021 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos y duplicados). Ver gráfico 1.

**Gráfico 1.** Casos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021, sin tener en cuenta los casos

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el primer semestre del 2021, claramente se observa que la universidad recibió 621 peticiones correspondiente al 78%, 51 quejas correspondiente al 6%, 116 reclamos correspondiente al 15% y 10 Sugerencias correspondiente al 1% para un total 798 casos registrados.

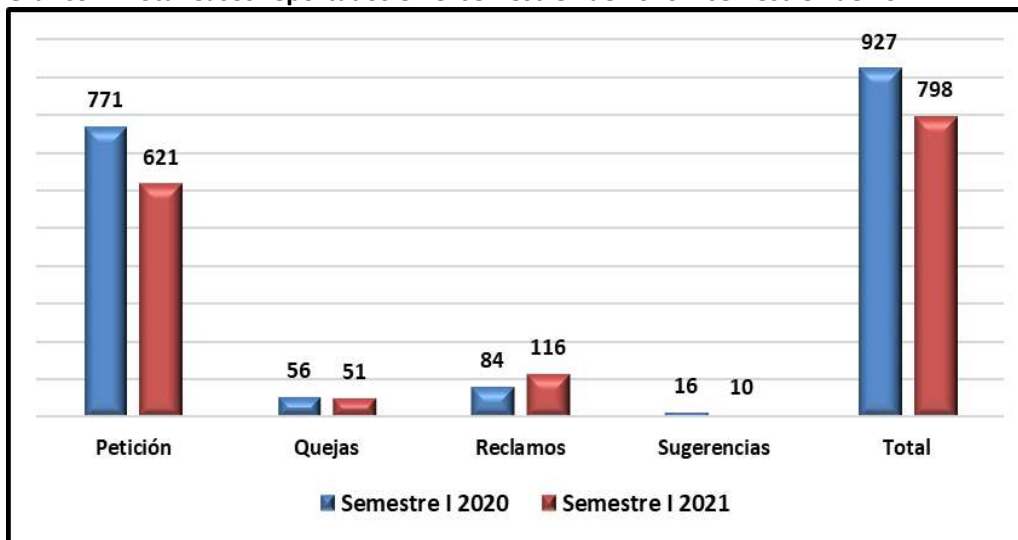
De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre de 2021 y el primer semestre de 2020 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

**Tabla 3. Comparativo del semestre I de 2020 con respecto al semestre I de 2021**

Casos Presentados	Semestre I 2020	Semestre I 2021	Diferencia
Petición	771	621	-150
Quejas	56	51	-5
Reclamos	84	116	32
Sugerencias	16	10	-6
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>798</b>	<b>-129</b>

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020 y 30/06/2021.

**Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre I de 2020 Y semestre I de 2021**



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2020 y a 30/06/2021.

Con respecto al primer semestre del 2021, el gráfico 2 muestra una disminución en las peticiones en 150 casos. Se aprecia también una disminución en las quejas de 5 casos y de las sugerencias en 6 casos, mientras que los reclamos aumentaron en 32 casos; para una diferencia total de 129 casos de menos en el primer semestre de 2021.

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

- Se presenta sobre el mismo asunto
- Se presenta por la misma persona o usuario.
- Es dirigido a la misma dependencia.



- Las fechas de creación son paralelas o difieren en días, sin que se hayan dado respuestas de ninguno de los casos creados.

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

**Tabla 4 Número de Casos Repetidos**

Tipo de Caso	Número de Casos
Petición	31
Queja	2
Reclamo	6
Sugerencias	1
<b>Total Casos Repetidos</b>	<b>40</b>

Fuente: Análisis de Control Interno

Por lo tanto, se puede observar en la tabla 4, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 40 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 31 peticiones, 2 quejas, 6 reclamos y 1 sugerencia; de los casos repetidos de las peticiones se identificó un caso de registro duplicado en el reporte que genera el aplicativo (ID 74951). En este semestre se aumentaron los casos repetidos con respecto al período anterior (39 casos), lo que denota la falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS.

En consecuencia, de lo anterior, se evidencia en la tabla 5, la diferencia entre el total de casos reportados en el sistema PQRS y los casos identificados como repetidos.

**Tabla 5: Total Casos Netos**

Casos PQRS	Interpuestas	Número de Casos Repetidos	Total Casos Netos
Peticiones	652	31	<b>621</b>
Quejas	53	2	<b>51</b>
Reclamos	122	6	<b>116</b>
Sugerencias	11	1	<b>10</b>
<b>Total Casos</b>	<b>838</b>	<b>40</b>	<b>798</b>

Fuente: Elaboración control interno.

A continuación, se listan en las tablas 6, 7, 8 y 9, “Los casos repetidos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”.

**Tabla 6. Casos repetidos de peticiones**

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	<u>74811</u>	Petición	Preguntar sobre mi número de pin asignado	Admisiones, Registro y Control Académico	5/01/2021	14/01/2021

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	<u>74821</u>	Petición	Preguntar sobre mi número de pin asignado	Admisiones, Registro y Control Académico	5/01/2021	14/01/2021
*	<u>74951</u>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	10/01/2021	14/01/2021
2	<u>74951</u>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	10/01/2021	14/01/2021
*	<u>75501</u>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/01/2021	19/01/2021
3	<u>75511</u>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/01/2021	19/01/2021
4	<u>75771</u>	Petición	Matricula financiera	Admisiones, Registro y Control Académico	21/01/2021	1/02/2021
*	<u>75861</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
5	<u>75871</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
6	<u>75881</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
7	<u>75891</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
8	<u>75901</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
9	<u>75911</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
10	<u>75921</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad	23/01/2021	28/01/2021

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
				Social y Bienestar Universitario		
11	<a href="#"><u>75931</u></a>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2021	28/01/2021
*	<a href="#"><u>76141</u></a>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	27/01/2021	29/01/2021
12	<a href="#"><u>76321</u></a>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	28/01/2021	4/02/2021
*	<a href="#"><u>76371</u></a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	28/01/2021	8/02/2021
13	<a href="#"><u>76381</u></a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	28/01/2021	8/02/2021
*	<a href="#"><u>76631</u></a>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	30/01/2021	8/02/2021
14	<a href="#"><u>76731</u></a>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	1/02/2021	9/02/2021
*	<a href="#"><u>76831</u></a>	Petición	Perdí mi pin	Admisiones, Registro y Control Académico	1/02/2021	4/02/2021
15	<a href="#"><u>76851</u></a>	Petición	Perdí mi pin	Admisiones, Registro y Control Académico	1/02/2021	4/02/2021
*	<a href="#"><u>77191</u></a>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	3/02/2021	10/02/2021
16	<a href="#"><u>77341</u></a>	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	3/02/2021	10/02/2021
*	<a href="#"><u>77701</u></a>	Petición	Matricula financiera	Admisiones, Registro y Control Académico	5/02/2021	10/02/2021
17	<a href="#"><u>78331</u></a>	Petición	Matricula financiera	Admisiones, Registro y Control Académico	9/02/2021	10/02/2021
*	<a href="#"><u>77891</u></a>	Petición	Matrícula académica	Facultad Ciencias Básicas	6/02/2021	8/02/2021

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
18	<a href="#"><u>77901</u></a>	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	6/02/2021	8/02/2021
19	<a href="#"><u>78521</u></a>	Petición	Solicitud	Admisiones, Registro y Control Académico	10/02/2021	11/02/2021
*	<a href="#"><u>79181</u></a>	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	17/02/2021	25/02/2021
20	<a href="#"><u>79211</u></a>	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	17/02/2021	25/02/2021
*	<a href="#"><u>79581</u></a>	Petición	Cursos	Admisiones, Registro y Control Académico	24/02/2021	25/02/2021
21	<a href="#"><u>79611</u></a>	Petición	Cursos	Admisiones, Registro y Control Académico	24/02/2021	25/02/2021
*	<a href="#"><u>80131</u></a>	Petición	Matrícula académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	7/03/2021	19/03/2021
22	<a href="#"><u>80161</u></a>	Petición	Solicitud	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	8/03/2021	19/03/2021
*	<a href="#"><u>80141</u></a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	8/03/2021	8/03/2021
23	<a href="#"><u>80151</u></a>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	8/03/2021	8/03/2021
*	<a href="#"><u>80361</u></a>	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	12/03/2021	26/03/2021
24	<a href="#"><u>80371</u></a>	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	12/03/2021	26/03/2021
*	<a href="#"><u>80931</u></a>	Petición	Programas académicos	Admisiones, Registro y Control Académico	5/04/2021	5/04/2021
25	<a href="#"><u>80971</u></a>	Petición	Solicitud	Admisiones, Registro y Control Académico	5/04/2021	5/04/2021

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
26	<u>81361</u>	Petición	Pagos	Gestión Financiera	20/04/2021	10/05/2021
27	<u>81691</u>	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	6/05/2021	11/05/2021
*	<u>82041</u>	Petición	Pagos	Gestión Financiera	18/05/2021	25/05/2021
28	<u>82051</u>	Petición	Pagos	Gestión Financiera	18/05/2021	25/05/2021
*	<u>82471</u>	Petición	Anormalidad Académica	Vicerrectoría Académica	3/06/2021	16/06/2021
29	<u>82491</u>	Petición	Anormalidad Académica	Facultad Ingenierías	4/06/2021	11/06/2021
*	<u>82821</u>	Petición	Consulta de contratación	Jurídica	21/06/2021	5/07/2021
30	<u>82831</u>	Petición	Consulta de contratación	Jurídica	21/06/2021	5/07/2021
*	<u>83051</u>	Petición	Servicio Oficina	Jurídica	28/06/2021	13/07/2021
31	<u>83061</u>	Petición	Servicio Oficina	Jurídica	28/06/2021	13/07/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021.

El caso identificado con el ID 74951 se repiten en el informe o reporte que genera el aplicativo.

<b>OBS 1 – Casos duplicados por el aplicativo</b>
Se evidencia en la Tabla 6, que el caso identificado con el ID 74951 se duplica en el informe o reporte que genera el aplicativo, lo que genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas. Esto se presenta por fallas en los controles del aplicativo de PQRS.
<b>Riesgo relacionado:</b> Información no confiable para las estadísticas de la UTP
<b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en web de PQRS
<b>Prioridad de la observación:</b> Medio <span style="float: right; background-color: yellow; width: 20px; height: 10px; display: inline-block;"></span>
<b>Comentarios del auditado (correo electrónico del 02/08/2021, 9:56 a. m. VAYF):</b> N.A.

**Tabla 7. Casos repetidos de quejas**

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	<u>75031</u>	Queja	Cursos	Instituto de Lenguas Extranjeras	12/01/2021	14/01/2021
1	<u>75041</u>	Queja	Cursos	Instituto de Lenguas Extranjeras	12/01/2021	18/01/2021
*	<u>75481</u>	Queja	Servicio Oficina	Instituto de Lenguas Extranjeras	18/01/2021	20/01/2021
2	<u>75491</u>	Queja	Servicio Oficina	Instituto de Lenguas Extranjeras	18/01/2021	20/01/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021

**Tabla 8. Casos repetidos de reclamos**

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	<u>74841</u>	Reclamo	Diploma y acta de grado	Admisiones, Registro y Control Académico	5/01/2021	18/01/2021
1	<u>74851</u>	Reclamo	Diploma y acta de grado	Admisiones, Registro y Control Académico	5/01/2021	18/01/2021
2	<u>74861</u>	Reclamo	Diploma y acta de grado	Admisiones, Registro y Control Académico	6/01/2021	3/02/2021
*	<u>76991</u>	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	2/02/2021	9/02/2021
3	<u>77001</u>	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	2/02/2021	9/02/2021
*	<u>78971</u>	Reclamo	Pagos	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	15/02/2021	4/03/2021

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
4	<u>78981</u>	Reclamo	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	15/02/2021	4/03/2021
5	<u>78991</u>	Reclamo	Pagos	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	15/02/2021	4/03/2021
*	<u>81771</u>	Reclamo	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	9/05/2021	12/05/2021
6	<u>81781</u>	Reclamo	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	9/05/2021	12/05/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021.

**Tabla 9. Casos repetidos de reclamos**

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	<u>77911</u>	Sugerencia	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	6/02/2021	8/02/2021
1	<u>77921</u>	Sugerencia	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	6/02/2021	11/02/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021.

**OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos**

En las estadísticas del primer semestre de 2021, teniendo en cuenta los cuatro (4) criterios establecidos por Control Interno, se identificaron 40 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 31 peticiones (una duplicada por el aplicativo), 2 quejas, 6 reclamos y 1 sugerencias, es decir, fueron registrados más de una vez por el usuario, por lo tanto, esto genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta a la dependencia que se dirige la PQRS. Esto se presenta por falta de controles en la verificación de los reportes que se generan de las PQRS y de los controles de validación respecto al peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRS.

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

**Controles relacionados:** Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Prioridad de la observación: Bajo

**Comentarios del auditado (correo electrónico del 02/08/2021, 9:56 a. m. VAYF):** No estoy de acuerdo que se asegure esto: “Esto se presenta por falta de controles en la verificación de los reportes que se generan de las PQRS”, ya que esto se presenta, no por falta de control, si no por que los usuarios pueden manifestar las PQRS que desee. No obstante, se tiene publicado el siguiente texto en el aplicativo PQRS para información de los usuarios: “Tenga en cuenta que con solo formular una 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”

De otra parte, analizados los reportes, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, (18) usuarios interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, esta situación podría indicar:

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

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

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

Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	<u>76971</u>	Reclamo	Correo Electrónico	Admisiones, Registro y Control Académico	2/02/2021	9/02/2021
	<u>77171</u>	Reclamo	Correo Electrónico	Facultad Ingeniería Mecánica	3/02/2021	17/02/2021
2	<u>77091</u>	Petición	Matricula financiera	Admisiones, Registro y Control Académico	2/02/2021	10/02/2021
	<u>77101</u>	Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	2/02/2021	11/02/2021



Ítem	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
	<u>77111</u>	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	2/02/2021	4/02/2021
3	<u>77321</u>	Reclamo	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	3/02/2021	9/02/2021
	<u>77331</u>	Reclamo	Asignaturas	Facultad Tecnología	3/02/2021	5/02/2021
4	<u>77851</u>	Petición	Matrícula académica	Rectoría	6/02/2021	26/02/2021
5	<u>77861</u>	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	6/02/2021	15/02/2021
6	<u>79591</u>	Petición	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	24/02/2021	25/02/2021
	<u>79601</u>	Petición	Certificados	Vicerrectoría Académica	24/02/2021	25/02/2021
7	<u>82031</u>	Petición	Pagos	Admisiones, Registro y Control Académico	18/05/2021	19/05/2021
	<u>82041</u>	Petición	Pagos	Gestión Financiera	18/05/2021	25/05/2021

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2021.

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

Se evidenciaron siete (7) casos donde los usuarios interpusieron PQRS ante dos o tres dependencias diferentes, 5 peticiones y 2 reclamos, lo que podría conllevar a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta de las dependencias a las cuales se dirige la PQRS. (Ver tabla 10). Esto se presenta, además, por la falta de control en la validación respecto del peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRS, y por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de la Universidad.

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

**Controles relacionados:** Aplicativo en Web de PQRS

**Prioridad del hallazgo:** Bajo



**Comentarios del auditado (correo electrónico del 02/08/2021, 9:56 a. m. VAYF):** No estoy de acuerdo que se asegure esto: *“por la falta de control en la validación respecto del peticionario, peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRS, y por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de la Universidad”*, ya que esto se presenta, no por falta de control, si no por que los usuarios pueden manifestar las PQRS que desee, y a diferentes dependencias.

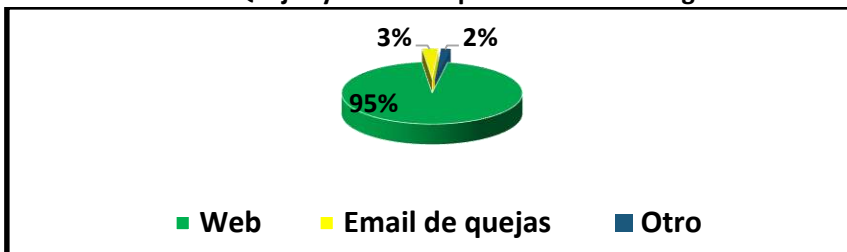
No obstante, se tiene publicado el siguiente texto en el aplicativo PQRS para información de los usuarios: *“Tenga en cuenta que con solo formular una petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados”*

Y respecto a: *“y por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de la Universidad”*, no estoy de acuerdo, ya que no depende de la dependencia, controlar el número de PQRS repetidos que le manifiesten los usuarios o le trasladen de otra dependencia.

### 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 95%, el email de quejas con un 3% y otros medios el 2%.

El día 16 de julio de 2021, a las 11:17 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 no estaban funcionando; por lo cual solicitó respuesta, a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante correo electrónico del día lunes, 26 de julio de 2021 3:1856 p. m.; a las varias inquietudes, de las cuales dieron las siguientes respuestas, mediante correo electrónico del día lunes 26/07/2021 3:38 p. m.:

1. ¿Informarnos si las líneas asignadas para la recepción de las PQRS están funcionando?  
Rpta/. NO
2. ¿Estuvieron operando durante el primer semestre de 2021?  
Rpta/. NO
3. ¿Si estuvieron operando, quien recepcionó dichas llamadas?  
Rpta/. N.A
4. Si la respuesta anterior es NO estuvo operando, ¿cuál fue la justificación?  
Rpta/. La funcionaria encargada de responder las llamadas a estos números está trabajando desde la casa desde el 20 de marzo de 2020.
5. ¿Qué acciones se pueden plantear para el normal funcionamiento de estas líneas?  
Rpta/. Sólo cuando volvamos a la presencialidad se podrían atender las PQRS a través de estas líneas.

En el sitio web de PQRS aparece esta información: “Debido al estado de emergencia sanitaria que vive el país actualmente por el Covid 19, informamos que las líneas telefónicas para la atención de PQRS no se encuentran en servicio”.

Adicionalmente en el nuevo Manual e Instructivo de PQRS, donde 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 no se tiene información centralizada de los mismos, pues el aplicativo aún no se encuentra en funcionamiento; sin embargo, la información reportada por Gestión de Documentos<sup>1</sup> fue de 88 oficios radicados que citan el derecho de petición y 66 de solicitudes de información.

<b>OBS 4 – Centralización de información sobre derechos de petición</b>
Se observa que, aunque se viene trabajando en un aplicativo que centralice la información sobre derechos de petición, éste todavía no está en funcionamiento, por lo cual no se tiene un registro consolidado de la información sobre los derechos de petición que interponen los ciudadanos ante la Universidad. Lo anterior, puede ocasionar la no respuesta oportuna de algún derecho de petición y no tener información completa para los reportes requeridos sobre este tema.
<b>Riesgo relacionado:</b> Información no confiable para las estadísticas de PQRS
<b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS
<b>Prioridad del hallazgo:</b> Alto <span style="float: right; background-color: red; color: white; padding: 2px 10px;"> </span>
<b>Comentarios del auditado (correo electrónico del 02/08/2021, 9:56 a. m. VAYF):</b> N.A.

### 5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

En los casos reclasificados se registraron para el primer semestre de 2021, ocho (8) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 11).

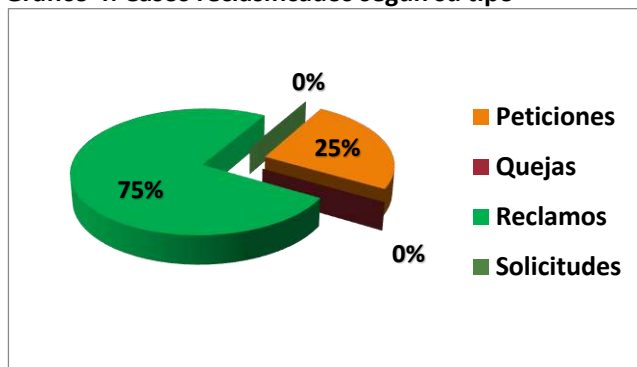
**Tabla 11. Casos reclasificados**

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
1	<u>75291</u>	Reclamo	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	16/01/2021	18/01/2021	0	Si

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
2	<a href="#">75531</a>	Reclamo	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/01/2021	20/01/2021	0	Si
3	<a href="#">80111</a>	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/03/2021	8/03/2021	0	Si
4	<a href="#">81701</a>	Reclamo	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	7/05/2021	10/05/2021	0	Si
5	<a href="#">82091</a>	Reclamo	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	18/05/2021	19/05/2021	0	Si
6	<a href="#">82111</a>	Petición	solicitud de información sobre el procedimiento	Admisiones, Registro y Control Académico	19/05/2021	24/05/2021	0	Si
7	<a href="#">82241</a>	Reclamo	Problema con las notas	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	24/05/2021	27/05/2021	0	Si
8	<a href="#">82441</a>	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	3/06/2021	3/06/2021	0	Si

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

**Gráfico 4: Casos reclasificados según su tipo**



Fuente: Reporte de quejas y reclamos aplicativo PQRS

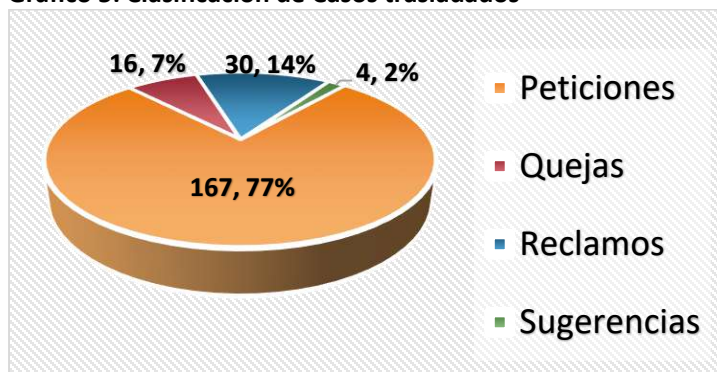
De la tabla 11 podemos apreciar que, de los 8 casos reclasificados, 7 los realizó Admisiones, Registro y Control Académico y 1 Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información.

Es importante mencionar que, aunque la herramienta de reclasificación funciona correctamente en el sistema PQRS, ésta no siempre es empleada por los responsables de la respuesta.

#### 5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por el aplicativo PQRS se realizó el traslado de 217 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 167 peticiones, 16 quejas, 30 reclamos y 4 sugerencias, como se observa en el gráfico 5 y en la tabla 12.

**Gráfico 5: Clasificación de Casos trasladados**



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

**Tabla 12. Dependencias que han trasladado casos**

Dependencia Origen	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Vice. Administrativa y Financiera	27	0	3	0	<b>30</b>
Admisiones, Registro y Control Académico	22	4	3	0	<b>29</b>
Fac. Ingenierías	12	5	2	1	<b>20</b>
Vicerrectoría Académica	12	2	4	1	<b>19</b>
Fac. Bellas Artes y Humanidades	13	2	1	0	<b>16</b>
Fac. Ciencias Salud	10	0	3	0	<b>13</b>
Secretaría General	8	1	3	0	<b>12</b>
Fac. Tecnologías	7	0	2	1	<b>10</b>
Gestión Financiera	9	0	0	0	<b>9</b>
Fac. Ciencias Educación	5	0	3	0	<b>8</b>
Rectoría	6	1	1	0	<b>8</b>
Fac. Ciencias Empresariales	5	0	1	0	<b>6</b>
Gestión Servicios Institucionales	5	0	0	1	<b>6</b>
Fac. Mecánica	3	0	2	0	<b>5</b>
GTlySI	4	1	0	0	<b>5</b>
Fac. Ciencias Ambientales	4	0	0	0	<b>4</b>
Fac. Ciencias Básicas	3	0	1	0	<b>4</b>
CRIE	3	0	0	0	<b>3</b>
Vice. Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	2	0	0	0	<b>2</b>
Gestión Talento Humano	2	0	0	0	<b>2</b>
Vice. IIE	0	0	1	0	<b>1</b>
Univirtual	1	0	0	0	<b>1</b>
ILEX	1	0	0	0	<b>1</b>

Dependencia Origen	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Fac. Ciencias Agrarias	1	0	0	0	1
Jurídica	1	0	0	0	1
Jardín Botánico	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>217</b>

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 12 que las Dependencias que más traslados realizan son Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Admisiones, Registro y Control Académico, la Facultad Ingenierías, la Vicerrectoría Académica y la Facultad de Bellas Artes y Humanidades; con 30, 29, 20, 19 y 16 casos respectivamente.

**Tabla 13. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos**

Dependencias	Cantidad Casos Traslados
Admisiones, Registro y Control Académico	69
Gestión Financiera	44
Vice. Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	25
Instituto de Lenguas Extranjeras	13
CRIE	11
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	11
Facultad Ciencias Empresariales	7
Facultad Ciencias Básicas	4
Gestión del Talento Humano	4
Facultad Ciencias Ambientales	3
Facultad Ciencias de la Educación	3
Facultad Ciencias de la Salud	3
Gestión de Servicios Institucionales	3
Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	3
Facultad Ingenierías	2
Facultad Tecnología	2
Jurídica	2
Rectoría	2
Relaciones Internacionales	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Secretaría General	1

Dependencias	Cantidad Casos Traslados
Vicerrectoría Académica	1
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 13 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera, la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario y el Instituto de Lenguas Extranjeras; con 69, 44, 25 y 13 casos respectivamente.

#### 5.1.5 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS. El reporte presenta 54 Quejas y 123 Reclamos para un total de 177 casos (Ver tabla 14). En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se presentan 15 casos repetidos (2 Quejas y 13 Reclamos).

**Tabla 14. Quejas y reclamos VAF**

Clasificación	Número de casos
Queja	54
Reclamo	123
<b>Total general</b>	<b>177</b>

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se observa que el informe de la Vicerrectoría es publicado en la página web de la PQRS, dando cumplimiento a lo establecido al Instructivo para la atención de las PQRS, (Ver: <https://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/instructivo/index> ).

## 5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

### 5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2021 y según informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera<sup>1</sup> no se trasladó ningún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

### 5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2021 en el sistema web se interpusieron tres (3) denuncias por corrupción (ver tabla 15) y se recibieron en la oficina de control interno disciplinario tres (3) denuncias por presuntos hechos de corrupción, por diferentes temas de la Universidad, los cuales se encuentran registrados en la tabla 16, según la información remitida por Control Interno Disciplinario<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Memorando 02-131-572 del 06 de julio de 2021

<sup>2</sup> Memorando 02-1119-50 del 16 de julio de 2021

**Tabla 15. Denuncias de corrupción recibidas por el aplicativo de PQRS**

No.	Asunto	Fecha de creación	Estado del proceso	Fecha estado del proceso
1	Derecho de petición - ley 1755 de 2015	25/06/2021	IA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO, SE ENCUENTRA ESTUDIANDO LA NOTICIA DISCIPLINARIA, Y SE ENCUENTRA EN ESTADO DE AVOCA CONOCIMIENTO	6/07/2021
2	Cursos	27/03/2021	en trámite de apertura de indagación preliminar disciplinaria	28/05/2021
3	Exijo de devolución de dinero pin pagado	27/05/2021		

Fuente: Aplicativo de PQRS

**Tabla 16. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario**

<b>DENUNCIA PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN</b>				
No.	RADICADO-OCID	FECHA-Radicacion-2021	Fecha Respuesta al ciudadano	ESTADO del PROCESO
1	EN ESTADO DE AVOCA	27-ene	12-abr	Contestado por registro y Control UTP.
2	33489	12-mar	01-1119-17/ 03/15/2021	La OCID no tiene competencia en este asunto.
3	03-30296	6-abr	Remitido a Rectoría por competencia Memo 02-1119-20 de abril 6. Respuesta a la Universidad a: cidisciplinario@unimilitar.edu.co en Abril 6	Remitido por competencia

Fuente: Informe de Control Interno Disciplinario.

Respecto a las denuncias interpuestas en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2021, se observa en el sistema PQRS que se registraron tres denuncias, una de las cuales no progresó su trámite.

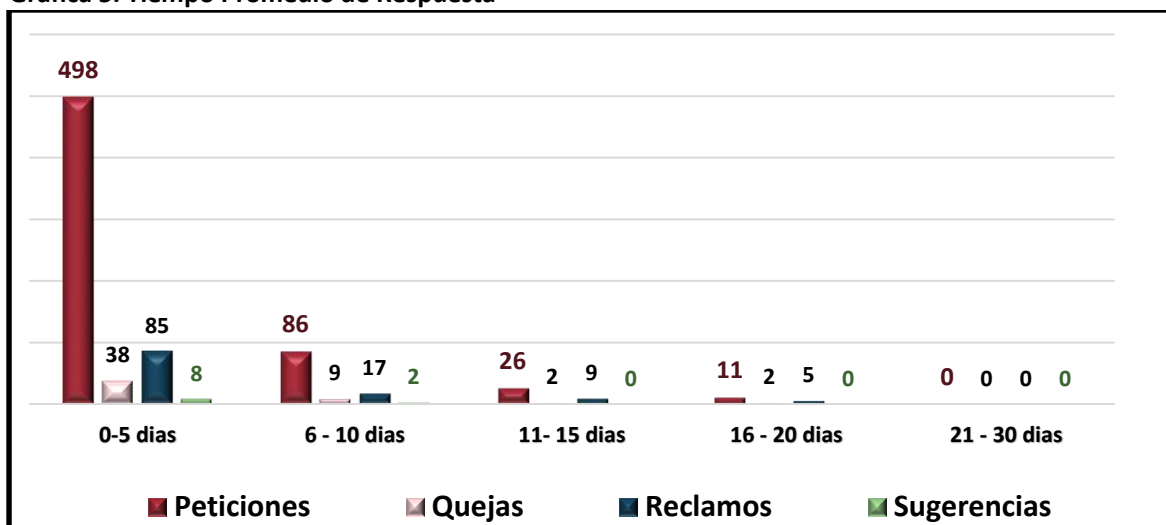
### 5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

#### 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.



**Gráfica 5. Tiempo Promedio de Respuesta**



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

**Tabla 17. Tiempo Promedio de Respuesta**

Intervalos días	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
0-5 días	498	38	85	8	<b>629</b>
6 - 10 días	86	9	17	2	<b>114</b>
11- 15 días	26	2	9	0	<b>37</b>
16 - 20 días	11	2	5	0	<b>18</b>
21 - 30 días	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total Casos</b>	<b>621</b>	<b>51</b>	<b>116</b>	<b>10</b>	<b>798</b>
<b>%</b>	<b>78%</b>	<b>6%</b>	<b>15%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Del total de los casos reportados se le dio respuesta en los primeros cinco días a 629 casos, correspondientes al 78.8%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 114 casos correspondientes al 14.3%, de igual manera a 37 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 4.6% y a 18 casos se les dio respuesta entre 16 y 20 días y no hubo casos vencidos, es decir, se les dio respuesta antes de los términos exigidos en el aplicativo, que pasó de 15 a 20 días hábiles en el sistema PQRS, según lo establece el Decreto 491 en el artículo 14: "TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES" y refiere expresamente a TODAS LAS PETICIONES, y establece un término especial para las peticiones de Documentos y de Consultas. En consecuencia, en la circular que se expidió desde la Secretaría General (001 de abril 2 de 2020), una vez proferido el Decreto 491 se prevé que:

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarada por medio del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de marzo 18 de 2020, en el cual se establecen, entre otras medidas, la ampliación de términos para atender las peticiones; motivo por el cual, se hace necesario informar a todos los colaboradores de la Universidad, responsables de atender los derechos de petición, según lo dispuesto en la Resolución de Rectoría 5551 de 2017, modificada por la Resolución 5485 de 2019, que para los que se presentaron a partir del 28 de marzo y mientras dure el estado de emergencia sanitaria, los términos son los establecidos en el artículo 5° del Decreto Ley 491 de 2020 antes referido, así:

1) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

2) Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Aunque no hubo casos por fuera de los términos que establece la ley (máximo 20 días), se evidenció que se dio respuesta a 8 casos (5 peticiones, 1 quejas y 2 reclamos), el último día hábil, es decir, en el día 20 y se debe de generar una alerta con respecto a este tema y tener mucho cuidado con los tiempos de respuesta, por parte de los responsables; porque no dar las respuestas a las PQRS en los tiempos establecidos por la ley, puede ocasionar sanciones por parte de los Entes de Control.

### 5.3.2 Casos vencidos en el semestre

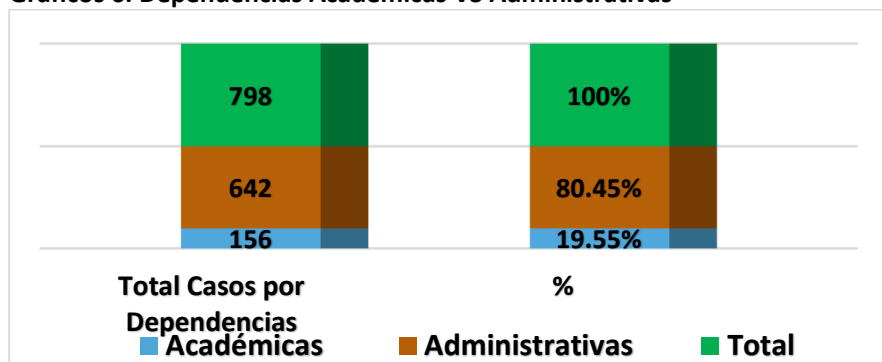
Durante el primer semestre de 2021 no se presentaron casos vencidos; de acuerdo con Recursos Informáticos y Educativos quienes son los responsables del aplicativo de PQRS.

## 5.4 Casos por dependencias

### 5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 6, los casos totales por (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el primer semestre de 2021:

**Gráficos 6. Dependencias Académicas VS Administrativas**



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

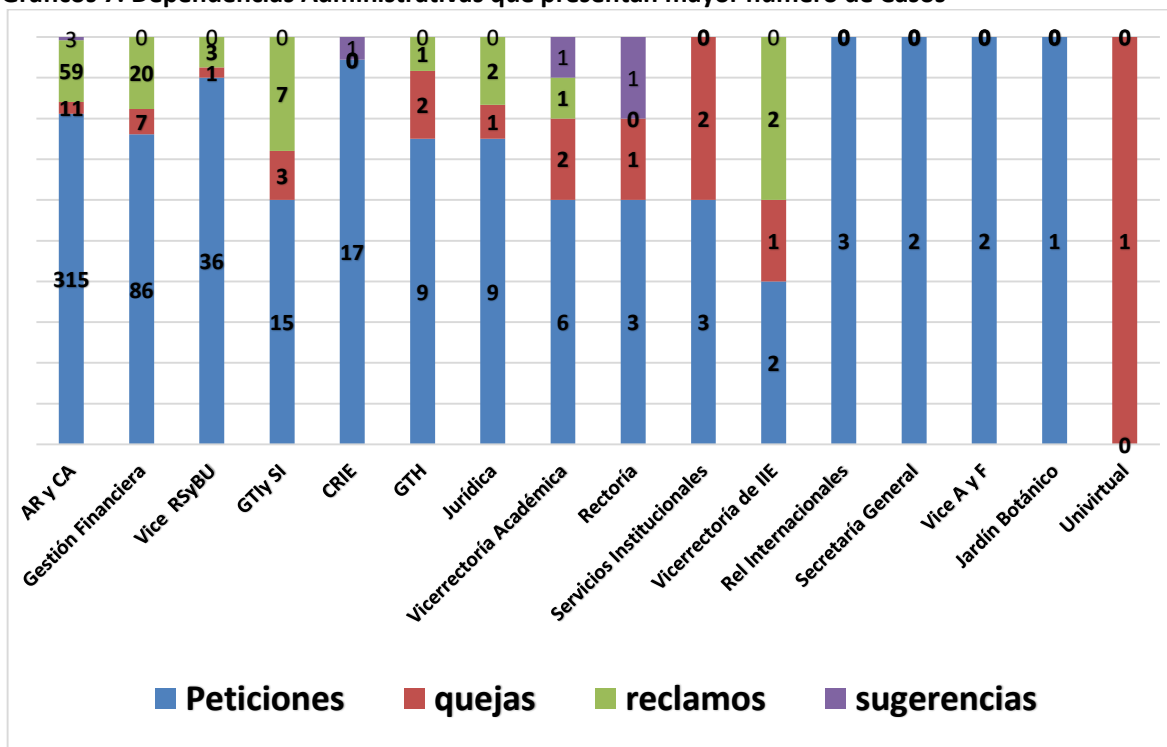
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 80.45% del total de casos.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas corresponden a peticiones, luego reclamos, posteriormente quejas y por último sugerencias; con 509, 95, 32 y 6 casos registrados respectivamente.

#### 5.4.2 Casos dependencias administrativas

En el gráfico 7 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 338 casos correspondientes a 315 peticiones, 11 quejas, 59 reclamos y 3 sugerencias. Por otra parte, Univirtual y Jardín Botánico tienen los menores casos con un (1) caso respectivamente.

Gráficos 7. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

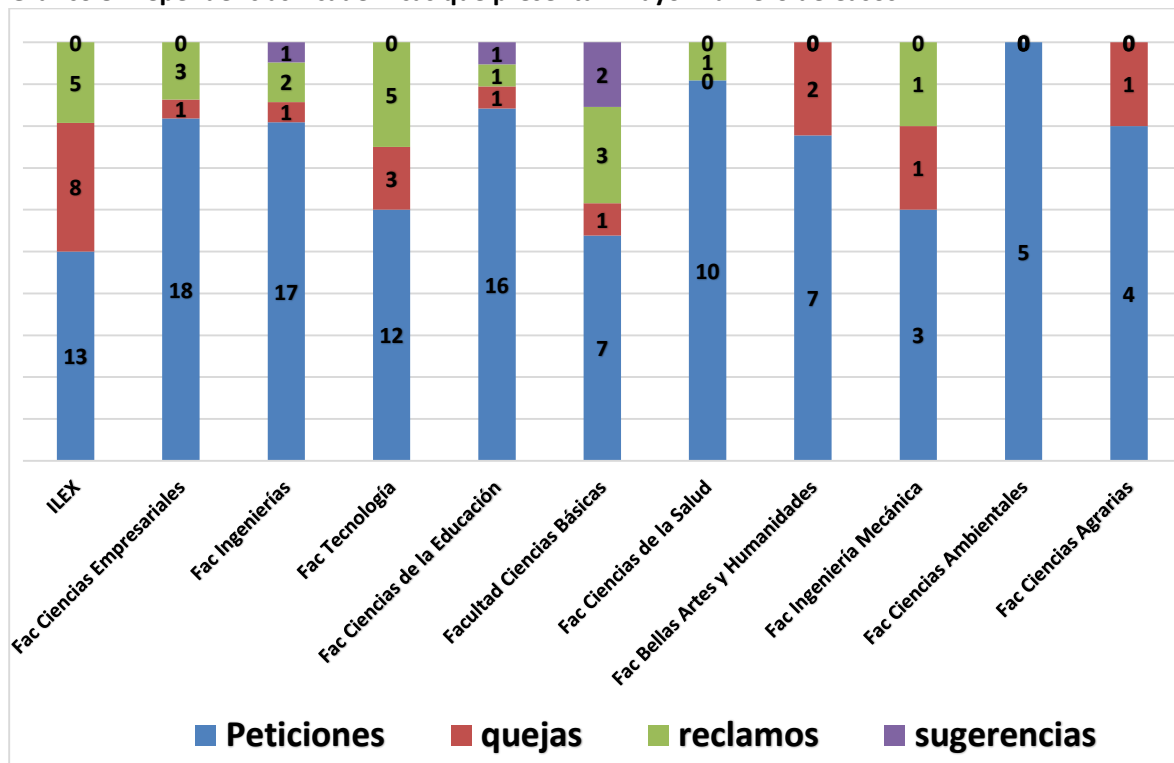
Los asuntos que presentaron mayor frecuencia:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 388 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula académica, asignaturas, admisiones e inscripciones, entre otros; así mismo.
- Gestión Financiera con 113 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, pagos, devoluciones, alivios y descuentos.
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 40, cuyos asuntos corresponden a solicitud de información sobre alivios e incentivos para la matrícula financiera y académica, apoyos económicos y servicio al usuario.

#### 5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En el gráfico 8 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias):

**Gráfico 8. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos**



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

Del gráfico 8 Se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el ILEX, con una cantidad de 26 registros, correspondiente a 13 peticiones, 8 quejas y 5 reclamos; así mismo, se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde a la Facultad de Ciencias Agrarias con una cantidad de 5 casos registrados.

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

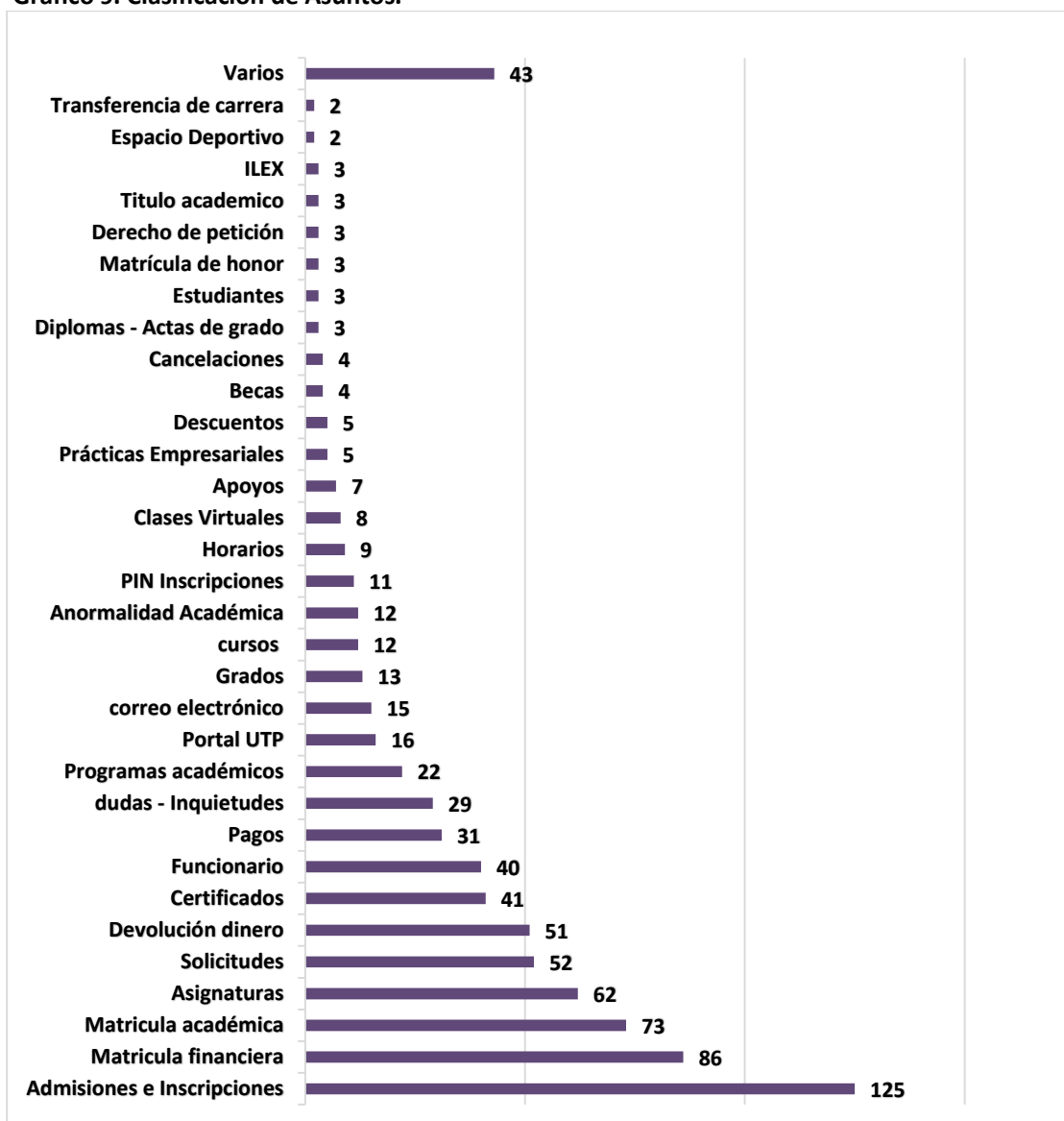
- Instituto de Lenguas Extranjeras: asuntos relacionados con cursos (de inglés, virtuales, horarios) y servicio al usuario.
- Facultad de Ciencias Empresariales: asuntos relacionados con servicio al usuario, matrícula académica, asignaturas y clases virtuales.
- Facultad de Ingenierías: asuntos relacionados con funcionarios, asignaturas, certificados y anormalidad académica.
- Facultad de Tecnologías: asignaturas, matrícula académica y funcionarios.
- Facultad Ciencias de la Salud: Servicio al usuario, asignaturas y Anormalidad Académica.

#### 5.4.4 Casos de PQR por Asunto

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2021, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Admisiones e Inscripciones, Matrícula Financiera, Matrícula Académica, Asignaturas, solicitudes, devoluciones de dinero, certificados, funcionarios, dudas e inquietudes, programas académicos, portal UTP, correos electrónicos, grados, cursos, entre otros.

A continuación, se muestra en la gráfica 9 los resultados obtenidos.

**Gráfico 9. Clasificación de Asuntos.**



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

De la gráfica se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con las Admisiones e Inscripciones con 125 casos que son el 15,7% y las Matrículas financieras con 86 registros que corresponden al 10.8%.

#### 5.4.5 Casos de PQRS sobre funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS, 40 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), que corresponden a 26 peticiones, 8 quejas, 5 reclamos y 1 sugerencias. Ver tabla 18.

**Tabla 18. Casos relacionados con Funcionarios**

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	<u>74911</u>	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	8/01/2021	18/01/2021
2	<u>75481</u>	Queja	Servicio Oficina	Instituto de Lenguas Extranjeras	18/01/2021	20/01/2021
3	<u>75651</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	20/01/2021	21/01/2021
4	<u>75671</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	20/01/2021	21/01/2021
5	<u>75681</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	20/01/2021	21/01/2021
6	<u>75691</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	20/01/2021	21/01/2021
7	<u>76261</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	28/01/2021	1/02/2021
8	<u>76371</u>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	28/01/2021	8/02/2021
9	<u>76821</u>	Queja	Servicio al usuario	Facultad Tecnología	1/02/2021	5/02/2021
10	<u>76861</u>	Queja	Atención al servicio	Admisiones, Registro y Control Académico	1/02/2021	9/02/2021
11	<u>77401</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	4/02/2021	10/02/2021
12	<u>77621</u>	Petición	Servicio al usuario	Gestión Financiera	5/02/2021	15/02/2021
13	<u>77871</u>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Tecnología	6/02/2021	9/02/2021
14	<u>78641</u>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	12/02/2021	16/02/2021
15	<u>78671</u>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ingenierías	12/02/2021	15/02/2021
16	<u>78791</u>	Queja	Servicio Oficina	Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	13/02/2021	15/02/2021
17	<u>79101</u>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	16/02/2021	18/02/2021
18	<u>79201</u>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ingenierías	17/02/2021	18/02/2021

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
19	<a href="#">79311</a>	Petición	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	18/02/2021	25/02/2021
20	<a href="#">79521</a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria	22/02/2021	1/03/2021
21	<a href="#">79721</a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Salud	26/02/2021	26/02/2021
22	<a href="#">79921</a>	Reclamo	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	2/03/2021	4/03/2021
23	<a href="#">80391</a>	Petición	Servicio al usuario	Jurídica	12/03/2021	9/04/2021
24	<a href="#">80471</a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	16/03/2021	6/04/2021
25	<a href="#">80771</a>	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria	26/03/2021	5/04/2021
26	<a href="#">80821</a>	Reclamo	Funcionario	Admisiones, Registro y Control Académico	29/03/2021	6/04/2021
27	<a href="#">80951</a>	Petición	Servicio al usuario	Relaciones Internacionales	5/04/2021	7/04/2021
28	<a href="#">81381</a>	Reclamo	Funcionario	Vicerrectoría Académica	21/04/2021	10/05/2021
29	<a href="#">81411</a>	Petición	Servicio Oficina	Recursos Informáticos y Educativos	22/04/2021	6/05/2021
30	<a href="#">81901</a>	Petición	Servicio Oficina	Admisiones, Registro y Control Académico	12/05/2021	12/05/2021
31	<a href="#">81941</a>	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	13/05/2021	14/05/2021
32	<a href="#">82021</a>	Queja	Funcionario	Rectoría	17/05/2021	16/06/2021
33	<a href="#">82171</a>	Sugerencia	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	21/05/2021	21/05/2021
34	<a href="#">82611</a>	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Ambientales	10/06/2021	18/06/2021
35	<a href="#">82711</a>	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	16/06/2021	30/06/2021
36	<a href="#">82731</a>	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	16/06/2021	17/06/2021

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
37	<u>82751</u>	Queja	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	17/06/2021	23/06/2021
38	<u>82891</u>	Reclamo	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	23/06/2021	6/07/2021
39	<u>81331</u>	Queja	Trato irrespetuoso al personal médico y admin	Vicerrectoría Académica	20/04/2021	21/04/2021
40	<u>83121</u>	Petición	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	29/06/2021	6/07/2021

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 18 se puede observar, que 12 de los casos (30%) que tienen que ver con mal servicio al usuario y quejas en contra de personal docente y administrativo, corresponden a Dependencias Académicas (Facultades – ILEX); mientras que 28 de los casos (70%) tienen que ver con Dependencias Administrativas (Admisiones, Registro y Control Académico – Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información - Recursos Informáticos y Educativos). Es importante informar que los casos que tienen que ver con funcionarios disminuyeron con respecto del semestre anterior (segundo semestre de 2020), donde se registraron 66 casos; bajando el número de casos de servicio al usuario (mayor ítem del segmento funcionarios) de 35 a 30 casos.

<b>OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.</b>
Se observa en la tabla 17, que en el primer semestre de 2020 se recibieron 40 PQRS relacionadas con la mala atención a los ciudadanos y quejas contra funcionarios y/o contratistas de la Universidad. De las cuales, 30 casos corresponden a servicio al usuario; lo anterior causado puede ser causado por falta de socialización de la importancia de atención al ciudadano, 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.
<b>Riesgo relacionado:</b> Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)
<b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS - Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción
<b>Prioridad del hallazgo:</b> medio <span style="float: right; background-color: yellow; width: 50px; height: 15px;"></span>
<b>Comentarios del auditado (correo electrónico del 02/08/2021, 9:56 a. m. VAYF):</b> N.A.



## 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.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por diferentes canales:
  - Página Web de la Universidad.
  - Correo electrónico: [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) y Denuncias al correo electrónico [denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto: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.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 30 de junio de 2021 (ver en link <https://www2.utp.edu.co/quejasyreclamos/informes/index>), así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema para la vigencia 2020.
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento de las solicitudes interpuestas por el aplicativo, a través del número de identificación y de un código de verificación.
- 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. Validación de los campos
  - d. Solicitud de información pública con identidad reservada.
  - f. Tipo de solicitante.
  - k. Tipo de identificación.
  - m. Razón Social.
  - n. NIT.
  - o. País.
  - p. Departamento.
  - w. Archivos o documentos.
  - x. Opción para elegir el medio de respuesta.
  - y. Información sobre posibles costos asociados a la respuesta.
- En la vigencia 2020, 155 usuarios (7.3%) del total de las PQRS interpuestas (2114), 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.

5.5.2 Avances en el primer semestre de 2021 respecto a mejoras implementadas, en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del segundo semestre de 2020:

Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para el segundo semestre de 2020, se tienen las siguientes consideraciones:

**Observación 1:** Aumento de Quejas y Reclamos respecto al segundo semestre de 2019

**Acción de mejora:** El 22 de octubre de 2020 se realizó reunión con todos los responsables del manejo del Sistema PQRS, donde se les recalcó la importancia de la buena atención a los usuarios, además se les informó que dicha presentación iba a hacer subida a la web, con Tips, para tener en cuenta: <https://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/peticiones-quejas-y-reclamos.html>, pueden verificar en la página de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**Análisis Control Interno:** Se generó un espacio de capacitación, donde se explicó a los colaboradores de la Universidad, los temas relacionados a la atención al usuario y los efectos que estos tienen con la imagen de la Institución. Se considera cumplida y efectiva ya que los las PQRS disminuyeron en 129 casos registrados.

**Observación 2:** Casos duplicados por el aplicativo

**Acción de mejora:** Hemos revisado la base de datos del aplicativo y hemos encontrado que se han generado duplicados asociados a las PQRS que se mencionan. Revisando la tabla de respuesta, encontramos que los duplicados llegaron al servidor en el mismo instante de tiempo, lo que podría estar vinculado a una situación al lado del usuario como lo puede ser un problema con el navegador o inconvenientes con su acceso a internet. Así mismo se revisaron los logs de eventos que se generaron en las fechas de respuesta y no se encontró ningún suceso anormal.

**Análisis Control Interno:** De acuerdo a la respuesta dada por el CRIE, se evidencia que se realizó una revisión al aplicativo en los logs de eventos que se generaron en las fechas de respuesta y no se encontró ningún suceso anormal. Se considera cumplida, pero no efectiva, porque en este período se volvió a encontrar casos duplicados (ID 74951).

**Observación 3:** Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

**Acción de mejora:** Se solicitó a Recursos Informáticos y Educativos publicar en el sitio web PQRS, el siguiente texto: *“Tenga en cuenta que con solo formular una 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”.*

**Análisis Control Interno:** La acción de mejora implementada, a pesar de que disminuyeron los casos de PQRS repetidas, aún se presentan. Se considera esta acción cumplida pero efectiva parcialmente, por lo que se debe de implementar una nueva acción para subsanar esta observación.

**Observación 4:** Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias

**Acción de mejora:** Se solicitó a Recursos Informáticos y Educativos publicar en el sitio web PQRS, el siguiente texto: *“Tenga en cuenta que con solo formular una petición, queja o reclamo es suficiente, no*

*diligencia 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”.*

**Análisis Control Interno:** La acción de mejora implementada, a pesar de que disminuyeron los casos de PQRS repetidas interpuestas ante varias Dependencias, aún se presentan. Se considera esta acción cumplida pero efectiva parcialmente, por lo que se debe de implementar una nueva acción para subsanar esta observación.

**Observación 5:** Funcionamiento de las líneas telefónicas para interponer PQRS.

**Acción de mejora:** Se solicitó a Recursos Informáticos y Educativos publicar en el sitio web PQRS, el siguiente texto: *“Debido al estado de emergencia sanitaria que vive el país actualmente por el Covid 19, informamos que las líneas telefónicas para la atención de PQRS no se encuentran en servicio”.*

*Al actualizar el Manual e Instructivo para las PQRS, se ajustará lo relacionado con la atención de las PQRS de manera telefónica así:*

*Puede formular sus derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos e inquietudes en cualquier teléfono de la Universidad Tecnológica de Pereira, los cuales puede encontrar en <https://media.utp.edu.co/paginaprincipal/documentos/directorio-UTP.pdf>*

*Sin embargo, para facilitar a los usuarios la formulación de quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, inquietudes y denuncias por corrupción la Universidad ha dispuesto el teléfono 3137211 y la Línea Gratuita 01-8000-966781.*

- *Opción 1: Solicitud de información en general.*
- *Opción 2: Quejas y Reclamos.*
- *Opción 3: Denuncias por corrupción.*

**Análisis Control Interno:** A pesar de que las acciones de mejora se implementaron, como fue la actualización del Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción 131-INT-01, versión 8 del 20/08/2020 y se colocó la leyenda en el aplicativo PQRS; es importante tener en cuenta que las instituciones públicas deben de tener la mayor cantidad de medios e instrumentos para el acceso a la información para que la ciudadanía interponga sus PQRS. Se consideran estas acciones cumplidas, pero no efectivas, ya que no se han puesto en funcionamiento las líneas telefónicas.

**Observación 6:** Centralización de información sobre derechos de petición

**Acción de mejora:** Implementar el nuevo aplicativo de PQRS, donde se incorpora el módulo para atender Derechos de Petición.

**Análisis Control Interno:** La acción de mejora se implementará en el segundo semestre de 2021.

**Observación 7:** PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.

**Acción de mejora:** El 22 de octubre de 2020 se realizó reunión con todos los responsables del manejo del Sistema PQRS, donde se les recalcó la importancia de la buena atención a los usuarios, además se les informó que dicha presentación iba a hacer subida a la web, con Tips, para tener en cuenta: <https://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/peticiones-quejas-y-reclamos.html>, se pueden verificar en la página de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**Análisis Control Interno:** La acción de mejora implementada, a pesar de que disminuyeron los casos de PQRS relacionadas con el servicio al usuario, aún se presentan. Se considera esta acción cumplida, pero efectiva parcialmente, por lo que se debe de implementar una nueva acción para subsanar esta observación.

### 5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS

- El sistema opera tanto para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por usuarios externos, como para personal vinculado a la Universidad (administrativos, docentes y estudiantes), lo cual puede conllevar a un mayor registro de casos, por situaciones administrativas que no necesariamente responden a quejas o reclamos.
- No todas las dependencias de la Universidad se encuentran registradas en el sistema PQRS, lo que genera demoras al momento de dar respuesta.
- No se tiene el registro de derechos de petición y solicitudes de información.
- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- El aplicativo PQRS no permite identificar el tipo de usuario que interpone el caso, sin embargo, el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera si considera este aspecto y lo registra.
- Cuando se registra una PQRS, en el “Asunto” hay una lista desplegable, por lo cual no debería dejar al usuario digitar en este espacio; lo que está sucediendo muy continuamente y para recopilar la información de las estadísticas sobre el tema, se hacen muy difícil.
- El reporte que genera el aplicativo PQRS está generando registros dobles de algunos casos interpuestos por la comunidad universitaria.
- No se están interponiendo o registrando casos de manera telefónica.

## 6. Recomendaciones

### **OBS 1 – Casos duplicados por el aplicativo**

- Se recomienda hacer una revisión al aplicativo de PQRS en el módulo de generación de reportes.

### **OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos**

- 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.

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

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

### **OBS 4 – Centralización de información sobre derechos de petición**

- Continuar con el proceso de implementación del aplicativo de derecho de petición, integrándolo al aplicativo de PQRS.

### **OBS 5 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario**

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

### **Otras**

- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.5.4 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones que se registran en este informe.
- Incluir las Línea gratuita 018000966781 y teléfono 3137211 para que los usuarios puedan interponer sus PQRS.
- 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).

## 7. Limitaciones

Ninguna

## 8. Plan de mejoramiento

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

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

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

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

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
DD / MM / AA

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

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

*Original Firmado*

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

Elaboró: Enio Aguirre Torres  
Profesional transitorio Control Interno  
02 de agosto de 2021