

# 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 – Jefe de Gestión Talento Humano

**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 2023

**Áreas Responsable:**

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**INFORME:**

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (segundo semestre 2023)

**Informe No.** AI-1115-03-2024

**Fecha del informe:** Febrero de 2024

|         |            |
|---------|------------|
| Código  | 1115-F19   |
| Versión | 1          |
| Fecha   | 2020-07-15 |
| Página  | 2 de 44    |

## Contenido del informe

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

## 1. Resumen Ejecutivo

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



### Fortalezas

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



### Debilidades

- Casos repetidos interpuestos por los usuarios.
- Casos interpuestos ante varias dependencias.
- Casos duplicados por el aplicativo.
- Dos (2) casos de PQRS interpuestas con respuestas por fuera de los términos establecidos por la ley.
- Aplicativo no genera reportes con el rol de Control Interno.
- Casos de denuncias de corrupción sin notificación del aplicativo PQRS.

**Sandra Yamile Calvo Cataño**  
Control Interno

## 2. Objetivo y Alcance

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

### 3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

| OBJETO AUDITADO                                                                                          |                       | Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  |                                                        | FECHA DE CALIFICACION                     |                                                          | 11/01/2024                                         |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| RIESGOS                                                                                                  |                       | R1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | R2                                                                                                               | R3                                                     | R4                                        | R5                                                       | R6                                                 | R7                                                         |
| CONTROLES                                                                                                | EFFECTIVIDAD          | * Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley, por parte de los funcionarios responsables del manejo de las PQRS en cada unidad organizacional de la Institución, por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que se reciben por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. | 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                                                  | X                                                          |
| Manual del Usuario                                                                                       | REGULARMENTE EFECTIVO | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                |                                                        |                                           |                                                          | X                                                  |                                                            |
| Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción | REGULARMENTE EFECTIVO | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                |                                                        |                                           | X                                                        |                                                    |                                                            |
| Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS                                                | REGULARMENTE EFECTIVO | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                | X                                                      | X                                         |                                                          | X                                                  |                                                            |
| Auditoría Interna al sistema PQRS                                                                        | REGULARMENTE EFECTIVO | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                | X                                                      | X                                         | X                                                        |                                                    | X                                                          |

Fuente: Análisis Control Interno 2023 y \*Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera (R1)

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

## 4. Criterios analizados y Metodología empleada

### CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
2. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
3. Ley 1755 de 2015: por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
4. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
6. Resolución 5551 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad y se dictan otras disposiciones.
7. Resolución de rectoría no. 7012 del 30 de septiembre de 2020, por medio de la cual por medio de la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la Universidad Tecnológica de Pereira.
8. Resolución de Rectoría 5008 del 30 de agosto de 2021, por medio de la cual se actualiza el SISTEMA PQRS en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.
9. Resolución de Rectoría No. 7117 del 05 de diciembre de 2023, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la universidad
10. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 13 de 2023-10-17 código 131-INT-01.
11. Anexo notificaciones recibidas por las dependencias, versión 1 de 2022-11-30, código 131-INT-01-01
12. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 8 de 2023-10-17 código 131-MU-01,
13. Anexo notificaciones recibidas por los usuarios, versión 1 de 2022-11-30, código 131-MU-01-01
14. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS, versión 7 de 2021-08-26

### METODOLOGÍA EMPLEADA

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

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

### Muestra

No se empleó muestra aleatoria.

## 5. Resultados de la evaluación

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

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

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

Fuente: Análisis de Control Interno

### 5.1 Relación de casos

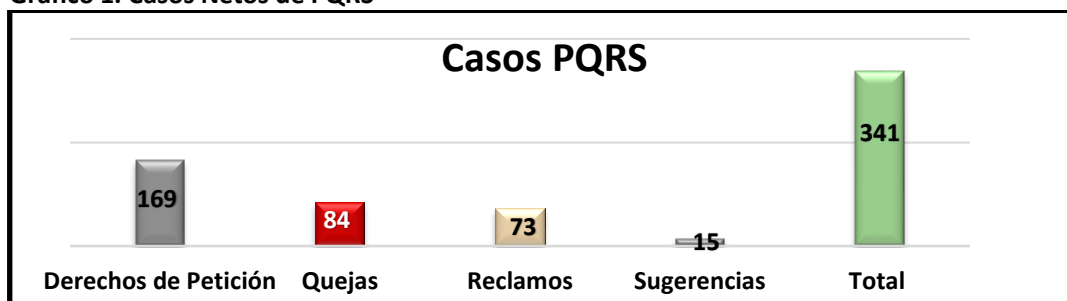
#### 5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRS presentados durante el segundo semestre del 2023, así mismo un comparativo entre el segundo semestre del 2023 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 349 casos, el total de casos identificados como repetidos es de 7 casos (4 derechos de petición, 2 quejas y 1 sugerencia), hubo tres (3) casos duplicados (2 derechos de petición y 1 quejas), pero solo se elimina uno y no hubo 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 341 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 y solo se tomará un solo caso de los duplicados para eliminar porque fue enviado a la misma dependencia y con el mismo asunto.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el segundo semestre del 2023 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos (7), duplicados (1) y las denuncias por corrupción). Ver gráfico 1.

**Gráfico 1.** Casos Netos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2023, sin tener en cuenta los casos repetidos y duplicados

El gráfico 1 refleja el número de casos presentados durante el segundo semestre del 2023, se observa que la universidad recibió 169 derechos de petición (11 de consulta, 48 de información o documentos, 21 en interés general y 89 en interés particular) correspondiente al 49.56%, 84 quejas que corresponden al 24.63%, 73 reclamos correspondiente al 21.41% y 15 Sugerencias correspondiente al 4.40%, para un total 341 casos registrados correctamente.

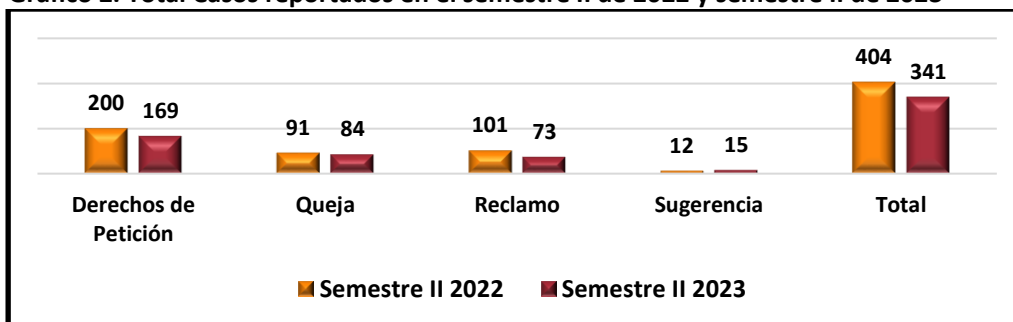
De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2022 y el segundo semestre de 2023 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre I de 2023 VS semestre I de 2022

| Casos Netos Presentados | Semestre II 2022 | Semestre II 2023 | Diferencia |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Derechos de Petición    | 200              | 169              | -31        |
| Queja                   | 91               | 84               | -7         |
| Reclamo                 | 101              | 73               | -28        |
| Sugerencia              | 12               | 15               | 3          |
| <b>Total</b>            | <b>404</b>       | <b>341</b>       | <b>-63</b> |

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2022 y 31/12/2023.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre II de 2022 y semestre II de 2023



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2022 y 31/12/2023.

Con respecto al segundo semestre del 2022, el gráfico 2 muestra una disminución en los derechos de petición en 31 casos. Es importante aclarar que, la Universidad dispuso el canal de derechos de petición en el aplicativo PQRS, tanto usuarios, como los que se reciben por otros medios están siendo registrados en el sistema para tener un mayor control sobre ellos. Para la vigencia 2023, los derechos de petición recibidos se clasifican en:

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

| Tipo                                            | Cantidad   | %              |
|-------------------------------------------------|------------|----------------|
| Derecho de petición de consulta                 | 11         | 6.51%          |
| Derecho Petición en interés general             | 21         | 12.43%         |
| Derecho de petición de información o documentos | 48         | 28.40%         |
| Derecho de Petición en interés particular       | 89         | 52.66%         |
| <b>Total</b>                                    | <b>169</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS

Respecto a las quejas se aprecia una disminución de 7 casos, al igual que los reclamos que disminuyeron en 28 casos; mientras que las sugerencias aumentaron en 3 casos.



Se presentaron sesenta y tres (63) PQRS de menos en el segundo semestre de 2023 que las presentadas en segundo semestre de 2022.

Se resalta en este informe se evidencia una disminución de 35 casos de quejas y reclamos interpuestos ante la Universidad respecto al mismo periodo del segundo semestre de 2022.

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

- Se presenta sobre el mismo asunto
- Se presenta por la misma persona o usuario.
- Es dirigido a la misma dependencia.
- Las fechas de creación son paralelas o difieren en días, sin que se hayan dado respuestas de ninguno de los casos creados.

Con respecto a lo anterior, en la tabla 5 se consolidó el número de casos PQRS identificados como repetidos.

Tabla 5 Número de Casos Repetidos

| Tipo de Caso                           | Número de Casos |
|----------------------------------------|-----------------|
| Derecho Petición en interés particular | 3               |
| Derecho de petición de consulta        | 1               |
| Quejas                                 | 2               |
| Sugerencias                            | 1               |
| <b>Total Casos Repetidos</b>           | <b>7</b>        |

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 6. Casos repetidos

| No. | Consecutivo   | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                    | Asunto                   | Dependencia                              | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | OBSERVACIONES OCI |
|-----|---------------|-------------|--------------------|----------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 1   | PQRS-234-2023 | R-03-7050   | 8/07/2023          | Reclamo                                | Matrícula financiera     | GESTIÓN FINANCIERA                       | Web                | 10/07/2023         |                   |
|     | DP-226-2023   | R-03-7051   | 8/07/2023          | Derecho Petición en interés particular | Matrícula financiera     | GESTIÓN FINANCIERA                       | Web                | 10/07/2023         | Repetido Eliminar |
| 2   | DP-313-2023   | R-03-10652  | 22/09/2023         | Derecho Petición en interés particular | DERECHO DE PETICIÓN      | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Electrónico        | 25/09/2023         |                   |
|     | DP-314-2023   | R-03-10575  | 25/09/2023         | Derecho de petición de consulta        | Solicitud de información | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Web                | 26/09/2023         | Repetido Eliminar |
| 3   | PQRS-339-2023 | R-03-10965  | 3/10/2023          | Sugerencia                             | Asignaturas              | DEPARTAMENTO DE FÍSICA                   | Web                | 5/10/2023          |                   |
|     | PQRS-341-2023 | R-03-11036  | 5/10/2023          | Sugerencia                             | Asignaturas              | DEPARTAMENTO DE FÍSICA                   | Web                | 17/10/2023         | Repetido Eliminar |

| No. | Consecutivo   | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                    | Asunto                                      | Dependencia                                                       | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta  | OBSERVACIONES OCI |
|-----|---------------|-------------|--------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| 4   | PQRS-382-2023 | R-03-12842  | 29/11/2023         | Queja                                  | Mala atención o servicio recibido           | UNIVIRTUAL                                                        | Web                | 15/12/2023          |                   |
|     | PQRS-383-2023 | R-03-12844  | 29/11/2023         | Queja                                  | Mala atención o servicio recibido           | UNIVIRTUAL                                                        | Web                | 15/12/2023          | Repetido Eliminar |
| 5   | PQRS-388-2023 | R-03-13089  | 4/12/2023          | Queja                                  | Asignaturas                                 | 511-4-131-06 ILEX UTP                                             | Web                | 13/12/2023          |                   |
|     | PQRS-389-2023 | R-03-13091  | 5/12/2023          | Queja                                  | Curso de inglés                             | 511-4-131-06 ILEX UTP                                             | Electrónico        | 13/12/2023          | Repetido Eliminar |
| 6   | DP-368-2023   | R-03-13426  | 12/12/2023         | Derecho Petición en interés particular | Petición particular para solicitud de grado | 511-4-131-06 ILEX UTP                                             | Web                | Pendiente Respuesta |                   |
|     | DP-372-2023   | R-03-13542  | 12/12/2023         | Derecho Petición en interés particular | Grados                                      | 511-4-131-06 ILEX UTP                                             | Electrónico        | Pendiente Respuesta | Repetido Eliminar |
| 7   | DP-381-2023   | R-03-13677  | 20/12/2023         | Derecho Petición en interés particular | Matrícula financiera                        | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Electrónico        | Pendiente Respuesta |                   |
|     | DP-385-2023   | R-03-13689  | 20/12/2023         | Derecho Petición en interés particular | Matrícula financiera                        | GESTIÓN FINANCIERA                                                | Electrónico        | 21/12/2023          | Repetido Eliminar |

Fuente: Análisis de Control Interno

Se puede observar en las tablas 5 y 6, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 7 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 3 Derecho Petición en interés particular, 1 Derecho de petición de consulta, 2 Quejas y 1 Sugerencia.

En comparación con el período pasado, primer semestre 2023, en la cual se presentaron (7 casos) repetidos, se evidencia que se presentaron igual número de casos en esta vigencia.

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 PQRS.

En este segundo semestre de 2023 se presentaron tres (3) casos duplicados en el número de radicado, lo que denota que, se debe mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, como se puede apreciarse en la siguiente tabla 7:

Tabla 7. Casos duplicados

| No. | Consecutivo   | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                    | Asunto                                    | Dependencia                                         | Medio de Solicitud | Medio de Respuesta | Fecha de Respuesta | OBSERVACIONES OCI                 |
|-----|---------------|-------------|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------|
| 1   | DP-216-2023   | R-03-6965   | 5/07/2023          | Derecho de petición en interés general | Semestre bloqueado por ilex               | 511-4-131-06 ILEX UTP                               | Web                | Electrónico        | 10/07/2023         |                                   |
|     | DP-217-2023   | R-03-6965   | 5/07/2023          | Derecho de petición en interés general | Semestre bloqueado por ilex               | 511-0-131-04 Tecnología en Atención Prehospitalaria | Web                | Electrónico        | 19/07/2023         | Duplicado en el radicado          |
| 2   | PQRS-256-2023 | R-03-N/A    | 21/07/2023         | Queja                                  | Mala atención o servicio recibido         | Control Interno Disciplinario                       | Web                | Físico             | 24/07/2023         |                                   |
|     | PQRS-257-2023 | R-03-N/A    | 21/07/2023         | Queja                                  | Mala atención o servicio recibido         | Control Interno Disciplinario                       | Web                | Electrónico        | 24/07/2023         | Duplicado en el radicado Eliminar |
| 3   | DP-339-2023   | R-03-12064  | 10/11/2023         | Derecho Petición en interés particular | Solicitud: Maria Fernanda Bolaños Granada | Admisiones, Registro y Control Académico            | Web                | Electrónico        | 15/11/2023         |                                   |
|     | DP-340-2023   | R-03-12064  | 10/11/2023         | Derecho Petición en interés particular | Solicitud: Maria Fernanda Bolaños Granada | Vicerrectoría Académica                             | Web                | Electrónico        | 30/11/2023         | Duplicado en el radicado          |

Fuente: Elaboración Control Interno.

Como puede observarse en la tabla 7, en este semestre se presentaron tres (3) casos duplicados, lo que no ocurrió en el segundo semestre de 2022 (cero casos duplicados), por lo cual se debe de mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados.

En los casos duplicados solo se eliminará de las PQRS totales el caso No. 2, debido a que fue enviada a la misma Dependencia y con igual asunto.

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

Tabla 8: Total Casos Netos Aplicativo PQRS

| Tipo                 | Interpuestas | Número de Casos Repetidos | Número de Casos Duplicados | Total Casos Netos | %           |
|----------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|
| Derechos de Petición | 173          | 4                         | 2                          | 169               | 49.6%       |
| Queja                | 87           | 2                         | 1                          | 84                | 24.6%       |
| Reclamo              | 73           | 0                         | 0                          | 73                | 21.4%       |
| Sugerencia           | 16           | 1                         | 0                          | 15                | 4.4%        |
| <b>Total</b>         | <b>349</b>   | <b>7</b>                  | <b>1</b>                   | <b>341</b>        | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración Control Interno.

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

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

A continuación, se presentan en la tabla 9 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias”.

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

| No. | Consecutivo | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                    | Asunto                                    | Dependencia                                         | OBSERVACIONES OCI       |
|-----|-------------|-------------|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| 1   | DP-216-2023 | R-03-6965   | 5/07/2023          | Derecho de petición en interés general | Semestre bloqueado por ILEX               | 511-4-131-06 ILEX UTP                               | Diferentes Dependencias |
|     | DP-217-2023 | R-03-6965   | 5/07/2023          | Derecho de petición en interés general | Semestre bloqueado por ILEX               | 511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA | Diferentes Dependencias |
| 2   | DP-339-2023 | R-03-12064  | 10/11/2023         | Derecho Petición en interés particular | Solicitud: Maria Fernanda Bolaños Granada | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO            | Diferentes Dependencias |
|     | DP-340-2023 | R-03-12064  | 10/11/2023         | Derecho Petición en interés particular | Solicitud: Maria Fernanda Bolaños Granada | VICERRECTORÍA ACADÉMICA                             | Diferentes Dependencias |

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2023.

Se evidencia en la tabla 9, que hubo dos (2) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, menos casos que el período anterior (segundo semestre de 2022), en el cual se detectaron cinco (5) casos.

Referente a estos casos, se observa que se ha realizado desde el lanzamiento del Sistema PQRS, la difusión del manejo, lo que se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>. Además, en el sitio web PQRS se tiene publicado el siguiente aviso: "Tenga en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados", el cual puede ser consultado en: <https://pqrs.utp.edu.co/><sup>1</sup>

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

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

**5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS**

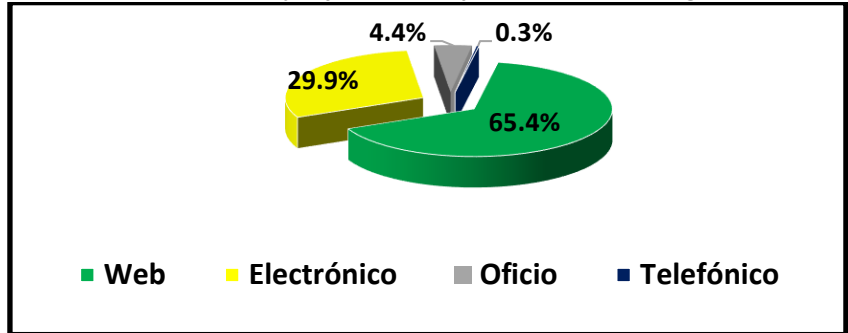
El Análisis de este aspecto se realiza con relación a los medios más empleados por los usuarios para interponer sus quejas y reclamos, como se puede apreciar en la tabla 10 y gráfico 3:

**Tabla 10. conducto de llegada PQRS**

| Medio Solicitud | Cantidad   | %           |
|-----------------|------------|-------------|
| Web             | 223        | 65.4%       |
| Electrónico     | 102        | 29.9%       |
| Oficio          | 15         | 4.4%        |
| Telefónico      | 1          | 0.3%        |
| <b>Total</b>    | <b>341</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2023.

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



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

En la tabla 10 y el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 65.4%, el correo electrónico con un 29.9%, por intermedio de oficio el 4.4% y telefónico 0.3%.

El día 24 de enero de 2024, a las 3:41 p.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 sí estaban funcionando.

En el Manual e Instructivo de PQRS, se describen los medios para que los usuarios presenten los PQRS quedará descrito así:

- Vía telefónica:

- ⇒ Los usuarios pueden formular sus derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias en cualquier teléfono de la Universidad Tecnológica de Pereira, los cuales puede encontrar en <https://media.utp.edu.co/paginaprincipal/documentos/directorio-UTP.pdf>.

Además, la Universidad ha dispuesto el teléfono 3137211 y la Línea Gratuita 01-8000-966781, donde los usuarios pueden:

- Solicitud de información en general, en la opción 1 (la llamada es recibida por el conmutador de la Universidad).
- Manifestar quejas y reclamos, en la opción 2 (la llamada es recibida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera).
- Manifestar denuncias por corrupción, en la opción 3 (la llamada es recibida por Control Interno Disciplinario).

Respecto a los derechos de petición, con el aplicativo se tiene información centralizada de los mismos, los cuales fueron reportados por Gestión de Documentos, mediante memorando No. 02-1122-1 del 22 de enero de 2024, como se aprecia en la siguiente tabla 11:

Tabla 11. Derechos de petición

| MES          | Solicitudes de Información | Derechos de Petición |              |
|--------------|----------------------------|----------------------|--------------|
|              |                            | Total Radicados      | SISTEMA PQRS |
| JULIO        | 8                          | 116                  | 103          |
| AGOSTO       | 5                          | 72                   | 51           |
| SEPTIEMBRE   | 6                          | 56                   | 41           |
| OCTUBRE      | 6                          | 35                   | 27           |
| NOVIEMBRE    | 1                          | 54                   | 43           |
| DICIEMBRE    | 6                          | 61                   | 49           |
| <b>TOTAL</b> | <b>32</b>                  | <b>394</b>           | <b>314</b>   |

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 31/12/2023)

Se observa en la tabla 11 que, los derechos de petición que fueron radicados en la ventanilla o mediante el correo [lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co) de Gestión de Documentos en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 en la Universidad, fue de 394 casos; 314 casos fueron recibidos por el Sistema de PQRS y los 80 restantes mediante el correo [lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co). Con respecto al período anterior (semestre I de 2023, 441 DP), se tiene una disminución en los radicados por ventanilla y/o por el correo electrónico de Gestión de Documentos, en 47 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, en el segundo semestre de 2023, no se remitieron, a otra (s) entidad (es), solicitudes de acceso a la información.

Con respecto a si se tienen los tiempos promedios de las respuestas a las solicitudes de derecho de petición, tiempo promedio de solicitudes de acceso a la información; nos informan desde Gestión de Documentos que, ellos solo oficializan las comunicaciones y tienen conocimiento que este tipo de respuestas se dan en los términos establecidos por la ley y conforme a la Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017; además, nos comunican que 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 2023, 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 12).

Tabla 12. Casos reclasificados

| No. | Consecutivo   | No. radicado | PQRS                                            | Tipo_Usuario                     | Asunto                   | Dependencia                              | Fecha_Recepción        | Fecha_Respuesta        | tipo_original | Días de Respuesta |
|-----|---------------|--------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|------------------------|------------------------|---------------|-------------------|
| 1   | PQRS-391-2023 | R-03-13411   | Queja                                           | Veeduría                         | Servicio al usuario      | CONTROL INTERNO                          | 2023-12-12<br>14:18:30 | 2023-12-15<br>15:13:50 | Reclamo       | 3                 |
| 2   | DP-332-2023   | R-03-11774   | Derecho Petición en interés particular          | Otros (Usuario externo a la UTP) | Solicitud de información | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 2023-10-31<br>12:58:55 | 2023-11-02<br>12:04:37 | Reclamo       | 2                 |
| 3   | DP-316-2023   | R-03-10757   | Derecho Petición en interés particular          | Egresado                         | Verificación de títulos  | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 2023-09-27<br>13:05:17 | 2023-09-29<br>17:27:26 | Reclamo       | 2                 |
| 4   | DP-242-2023   | R-03-7837    | Derecho de petición de consulta                 | Estudiante                       | Transferencias           | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 2023-07-24<br>12:04:56 | 2023-08-11<br>14:39:13 | Queja         | 12                |
| 5   | DP-223-2023   | R-03-6899    | Derecho de petición de información o documentos | Estudiante                       | Matrícula financiera     | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 2023-07-04<br>08:00:30 | 2023-07-07<br>16:36:53 | Reclamo       | 3                 |

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP (corte a 31/12/2023)

De la tabla 12 podemos apreciar que, cuatro (4) casos reclasificados son de Admisiones, Registro y Control Académico y un (1) caso de Control Interno.

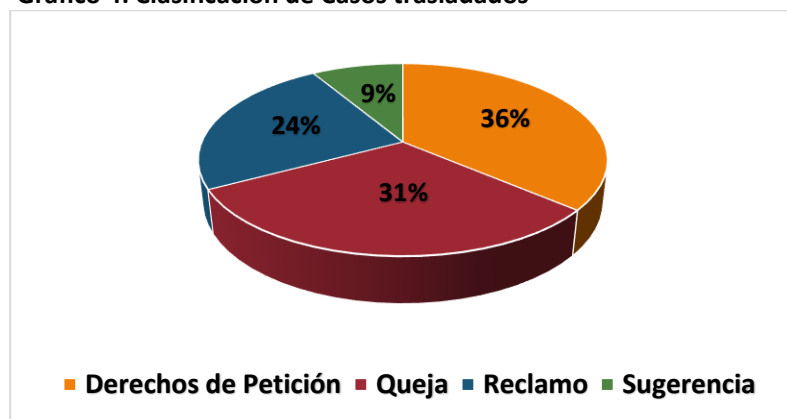
Con respecto al período anterior (primer semestre de 2023), se aumentaron los casos reclasificados en 2 casos.

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 116 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 42 derechos de petición, 36 quejas, 28 reclamos y 10 sugerencias; como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 12.

**Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados**



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Hubo una disminución de los casos trasladados, con respecto del semestre anterior en 29 casos.

**Tabla 13. Dependencias que han trasladado casos**

| Dependencia Origen                                                | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Total |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|----------|-------------|-------|
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO                          | 9                    | 1      | 2        | 0           | 12    |
| GESTIÓN FINANCIERA                                                | 6                    | 1      | 5        | 0           | 12    |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA                                           | 3                    | 2      | 0        | 3           | 8     |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                         | 2                    | 2      | 2        | 1           | 7     |
| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES                                | 0                    | 4      | 2        | 0           | 6     |
| 511-0-131-02 MECATRONICA                                          | 3                    | 1      | 1        | 0           | 5     |
| CONTROL INTERNO                                                   | 2                    | 1      | 1        | 1           | 5     |
| FACULTAD DE TECNOLOGÍA                                            | 3                    | 0      | 2        | 0           | 5     |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES                              | 1                    | 3      | 0        | 1           | 5     |
| RECTORÍA                                                          | 2                    | 2      | 1        | 0           | 5     |
| FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES                                  | 0                    | 2      | 2        | 0           | 4     |
| PLANEACIÓN                                                        | 2                    | 1      | 1        | 0           | 4     |
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 1                    | 3      | 0        | 0           | 4     |
| FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA                                   | 0                    | 1      | 2        | 0           | 3     |
| FACULTAD DE INGENIERÍAS                                           | 1                    | 2      | 0        | 0           | 3     |
| INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN                              | 1                    | 1      | 0        | 1           | 3     |
| CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN                              | 0                    | 0      | 2        | 0           | 2     |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN                              | 0                    | 2      | 0        | 0           | 2     |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN     | 0                    | 1      | 0        | 1           | 2     |
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS                                | 0                    | 1      | 0        | 1           | 2     |
| TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE                              | 0                    | 1      | 0        | 1           | 2     |



| Dependencia Origen                              | Derechos de Petición | Quejas    | Reclamos  | Sugerencias | Total      |
|-------------------------------------------------|----------------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| TECNOLOGÍA INDUSTRIAL                           | 1                    | 1         | 0         | 0           | 2          |
| BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA             | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| DEPARTAMENTO DE DIBUJO                          | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS                     | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| DEPARTAMENTO DE MEDICINA COMUNITARIA            | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL   | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES          | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD                | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                      | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| LICENCIATURA EN MÚSICA                          | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN                           | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA                | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| SECRETARÍA GENERAL                              | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| <b>Totales</b>                                  | <b>42</b>            | <b>36</b> | <b>28</b> | <b>10</b>   | <b>116</b> |

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 13 que las Dependencias que más traslados realizaron fueron Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la Facultad de Ciencias empresariales, 511-0-131-02 Mecatrónica y Control Interno; con 12, 8, 7, 6 y 5 casos respectivamente.

Tabla 14. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

| Dependencia Destino                                               | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Total |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|----------|-------------|-------|
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO                          | 8                    | 4      | 3        | 0           | 15    |
| GESTIÓN FINANCIERA                                                | 8                    | 3      | 2        | 1           | 14    |
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 3                    | 3      | 4        | 3           | 13    |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES                              | 2                    | 5      | 4        | 0           | 11    |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN     | 1                    | 1      | 4        | 3           | 9     |
| DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS                                       | 5                    | 1      | 0        | 0           | 6     |
| 511-4-131-06 ILEX UTP                                             | 2                    | 2      | 1        | 0           | 5     |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                        | 2                    | 1      | 1        | 0           | 4     |
| JURÍDICA                                                          | 4                    | 0      | 0        | 0           | 4     |
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS                                | 2                    | 1      | 1        | 0           | 4     |
| SECRETARÍA GENERAL                                                | 0                    | 3      | 1        | 0           | 4     |
| ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL                                          | 0                    | 2      | 1        | 0           | 3     |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                     | 0                    | 2      | 0        | 0           | 2     |
| PLANEACIÓN                                                        | 1                    | 0      | 0        | 1           | 2     |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA                                           | 0                    | 1      | 1        | 0           | 2     |
| INGENIERÍA MECÁNICA                                               | 0                    | 1      | 1        | 0           | 2     |
| LICENCIATURA EN ARTES VISUALES                                    | 1                    | 0      | 1        | 0           | 2     |
| UNIVIRTUAL                                                        | 0                    | 2      | 0        | 0           | 2     |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                         | 0                    | 0      | 1        | 0           | 1     |

| Dependencia Destino                                      | Derechos de Petición | Quejas    | Reclamos  | Sugerencias | Total      |
|----------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA                      | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| DEPARTAMENTO DE FÍSICA                                   | 0                    | 0         | 0         | 1           | 1          |
| DOCTORADO EN LITERATURA                                  | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN                     | 0                    | 0         | 0         | 1           | 1          |
| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES                       | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| INGENIERÍA ELÉCTRICA                                     | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA EDUCATIVA     | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA           | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1          |
| MEDICINA                                                 | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1          |
| TECNOLOGÍA INDUSTRIAL                                    | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1          |
| <b>Totales</b>                                           | <b>42</b>            | <b>36</b> | <b>28</b> | <b>10</b>   | <b>116</b> |

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 14 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 Servicios Institucionales, Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información y el Departamento de matemáticas; con 15, 14, 13, 11, 9 Y 6 casos respectivamente.

Con respecto del período anterior, primer semestre de 2023, vemos que hubo una disminución de los traslados de casos, ya que en ese período se generaron 145 traslados, contra 116 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 encontraron en el aplicativo cuatro (4) caso de derechos de petición, cuyo estado en el reporte se encontraba como “Desistimiento tácito”; pero hubo dos casos, el DP-294-2023 con radicado R-03-9992 y el DP-376-2023 con radicado R-03-13570, a los cuales se les dio respuesta por medio electrónico, a los 8 y 1 días respectivamente y por ello no se toman como casos con desistimiento tácito. En la siguiente tabla 15 se muestran los casos definitivos:

Tabla 15. Derechos de Petición con desistimiento tácito

| No. | Consecutivo | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                             | Asunto                     | Dependencia                              | Medio de Solicitud | Medio de Respuesta | Estado               | Observaciones                            |
|-----|-------------|-------------|--------------------|-------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|------------------------------------------|
| 1   | DP-266-2023 | R-03-8453   | 3/08/2023          | Derecho de petición de información o documentos | información sobre maestría | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Web                | Electrónico        | Desistimiento Tácito | Resolución de Rectoría 6277 del 05/09/23 |
| 2   | DP-383-2023 | R-03-13679  | 20/12/2023         | Derecho Petición en interés particular          | Matrícula financiera       | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Electrónico        | Electrónico        | Desistimiento Tácito | Resolución de Rectoría 303 del 24/01/24  |

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS

Se observa en la tabla 15 que se presentaron dos (2) Derechos de Petición con desistimiento tácito, con Resoluciones de Rectoría No. 6277 del 05 de septiembre de 2023 y No.303 del 22 de enero de 2024, donde se rechazan los derechos de petición con estos desistimientos tácitos. Se realizó por parte de Control Interno la verificación de la Resoluciones de Rectoría y efectivamente en ella se tuvo las siguientes consideraciones para decretar los desistimientos tácitos de los Derechos de Petición mencionados:

**Derecho de Petición Radicado 03-8453, número solicitud DP-266-2023 radicada el día 03 de agosto de 2023:**

1. Que el peticionario presentó ante la Universidad Tecnológica de Pereira Derecho de Petición radicado con el número 03-8453, fechado 2023-08-03 08, número de solicitud DP-266-2023 mediante el cual requiere: *“Mi hijo empezó una maestría antes de la pandemia, cursó tres semestres (Relacionado con ingeniería de sistemas) pero con la pandemia fue suspendida por la universidad. Ahora refiere que desea retomarla, la pregunta es si en tres años ha cambiado el programa y requiere empezar de cero, que costo tiene Ingeniería de sistema y computación, Muchas gracias”*.
2. Que con el objeto de darle continuidad a las actuaciones sin oposición a la ley, y de acuerdo a lo prescrito en el párrafo III del artículo 8° de la Resolución 5551 de 2017, la Universidad Tecnológica de Pereira a través de la dependencia de Registro y Control procedió a requerir a la peticionaria mediante comunicación escrita, para que complementara la petición presentada o solicitara las correspondientes prórrogas, tal como se evidencia en el mensaje enviado a través del Sistema PQR en los siguientes términos: *“En atención a la solicitud, se requiere por favor informar el número de documento de su hijo para validar en el sistema, identificar el programa que estaba cursando y poderle suministrar la información solicitada. Por favor remitir lo solicitado al correo ammunoz@utp.edu.co”*.  
Que de conformidad con los términos establecidos en el párrafo II del artículo 8 de la Resolución 5551 de 2017, ha transcurrido más de un (1) 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 la peticionaria ha desistido de su petición.
3. Que el trámite contenido en la petición presentada fue sometida a estudio por la Secretaria General, determinándose que es pertinente decretar el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo, sin perjuicio de presentar nuevamente solicitud con el lleno de los requisitos legales.

**Derecho de Petición Radicado 03-13679, número solicitud DP-383-2023 radicada el día 20 de diciembre de 2023:**

1. Que con el objeto de darle continuidad a las actuaciones sin oposición a la ley, y de acuerdo a lo prescrito en el párrafo III del artículo 8° de la Resolución 5551 de 2017, la Universidad Tecnológica de Pereira procedió a requerir al peticionario mediante comunicación escrita, para que complementara la petición presentada o solicitará las correspondientes prórrogas de plazo hasta por un término igual, como consta en la solicitud enviada por la Universidad el día 2023-12-21 08:44:01: *“Amablemente solicitamos suministrar: Número de identificación, Programa académico al cual fue admitido u otra información que nos permita revisar su caso”*.
2. Que de conformidad con los términos establecidos en el párrafo II del artículo 8 de la Resolución 5551 de 2017, ha transcurrido más de un (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 la peticionaria ha desistido de su petición.
3. Que el trámite contenido en la petición presentada, fue sometida a estudio por la Secretaria General, determinándose que es pertinente DECRETAR el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo, sin perjuicio de presentar nuevamente solicitud con el lleno de los requisitos legales.

### 5.1.6 Casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso

Se encontraron en el aplicativo cuatro (4) casos de derechos de petición, cuyo estado en el reporte se encontraban con días hábiles vencido, como si no se les hubiera contestado al peticionario; pero los cuales habían tenido desistimiento expreso, es decir, los peticionarios habían solicitado no recibir respuesta, los cuales se muestran en la siguiente tabla 16:

Tabla 16. Derechos de Petición con desistimiento expreso

| No. | Consecutivo | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                             | Asunto            | Dependencia                              | Medio de Solicitud | Estado                | Nota Aplicativo            |
|-----|-------------|--------------|--------------------|-------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1   | DP-210-2023 | R-03-6905    | 30/06/2023         | Derecho de petición de información o documentos | Admisiones        | GESTIÓN FINANCIERA                       | Electrónico        | Desistimiento expreso | Días hábiles vencidos: 107 |
| 2   | DP-250-2023 | R-03-8026    | 27/07/2023         | Derecho Petición en interés particular          | Cambio de horario | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Web                | Desistimiento expreso | Días hábiles vencidos: 853 |
| 3   | DP-252-2023 | R-03-8041    | 27/07/2023         | Derecho de petición en interés general          | Asignatura        | TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN HORTÍCOLA       | Web                | Desistimiento expreso | Días hábiles vencidos: 85  |
| 4   | DP-269-2023 | R-03-8673    | 8/08/2023          | Derecho Petición en interés particular          | Cambio de grupo   | DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS              | Electrónico        | Desistimiento expreso | Días hábiles vencidos: 78  |

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS

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

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

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

- Casos reclasificados: desde 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, pudiendo limitar el ejercicio de evaluación independiente.

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

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

**Prioridad del hallazgo:** Bajo

**Comentarios del auditado:** (Correo electrónico del martes 13/02/2024 10:52 a.m. VAyF): Totalmente de acuerdo con la observación, puesto que desde el CRIE han comentado que este tipo de ajustes no se pueden hacer al aplicativo

PQRS que actualmente funciona, por tratarse de un software e se deberán seguir solicitando los reportes que no arroja el sistema, tanto por Control Interno, como por la Vicerrectoría Administrativa, directamente al CRIE. Y esto será mientras este aplicativo es administrado por el CRIE. En un futuro, cuando desde Gestión de Tecnologías Informáticas y SI, desarrollen un nuevo software, se podrán realizar todos los ajustes necesarios para expedir los reportes que cada dependencia requiere para sus controles.

### 5.1.7 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información sobre los casos de las PQRS del segundo semestre de 2023 fue enviada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorando No. 02-131-31 del 23 de enero de 2024. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS semestralmente (Ver tabla 17).

Tabla 17. PQRS VAF segundo semestre de 2023

| Clasificación                               | Número de casos |
|---------------------------------------------|-----------------|
| Derechos de Petición                        | 173             |
| Queja                                       | 87              |
| Reclamo                                     | 73              |
| Sugerencias                                 | 16              |
| PQRS trasladados a otras Entidades          | 0               |
| <b>Subtotal</b>                             | <b>349</b>      |
| Repetidas                                   | 6               |
| Duplicadas                                  | 0               |
| (restar) PQRS trasladados a otras Entidades | 0               |
| <b>Total General</b>                        | <b>343</b>      |

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se evidencia que el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, del segundo semestre del 2023, 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/https://pqrs.utp.edu.co/files/2023%20INFORME%20PQRS%20A%2030%20JUNIO.pdf>).

## 5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

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

Para el segundo semestre del 2023 la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, no informó sobre traslados de algún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

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

Control Interno mediante memorando No. 02-1115-09 del 12 de enero de 2024 solicitó a Control Interno Disciplinario, la siguiente información:

1. Número total de denuncias de corrupción (recibidas por el sistema web, e-mail o línea telefónica habilitada para denuncias) que se presentaron durante el segundo semestre de 2023 (julio 01 al 31 de diciembre)
2. Listar las denuncias de corrupción recibidas indicando lo siguiente:
  - a. Radicado interno dado en la Oficina de Control Interno Disciplinario.
  - b. Medio por el cual fue recepcionado el caso (Sistema PQRS-denuncias por corrupción, e-mail o línea

- telefónica habilitada para denuncias, personal presencial)
  - c. Fecha de recepción del caso.
  - d. Descripción general del caso.
  - e. Estado de las denuncias de corrupción.
3. Informar si se ha establecido desde su dependencia acciones de sensibilización a la comunidad universitaria sobre el canal de denuncias de corrupción.

Mediante correo electrónico del día martes 30 enero de 2023, Control Interno Disciplinario, nos informa que: “En atención al memorando 02-1115-09 - Solicitud de información para Informe Denuncias PQRSD semestre II de 2023, desde la Dirección Administrativa de la OCID, nos permitimos dar respuesta a su requerimiento” (ver tabla 18):

Tabla 18. Denuncias de corrupción (recibidas por Control Interno Disciplinario)

| No. Radicado OCID | Consecutivo Aplicativo | Medio de Recepción | Fecha de Recepción OCID | Hechos                                                                                                                                                                                                                                               | Estado Actual                                                  |
|-------------------|------------------------|--------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 63-2023           | PQRS-256-2023 (Queja)  | Sistema PQRS       | 21 de Julio 2023        | Denuncia ANÓNIMA. Desde hace mucho tiempo he notado unas irregularidades con respecto al programa peluditos UTP.                                                                                                                                     | DECISIÓN INHIBITORIA                                           |
|                   | PQRS-257-2023 (Queja)  | Sistema PQRS       | 21 de Julio 2023        | Mala atención o servicio recibido - ANONIMO                                                                                                                                                                                                          | DECISIÓN INHIBITORIA                                           |
| 45 -2023          | PQRS-327-2023 (Queja)  | Sistema PQRS       | 18 de septiembre 2023   | del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Me dirijo ante ustedes para manifestar un incidente que tuve con mi mascota en horas de la tarde, aproximadamente a las 3:12 p. m., en el sendero de la Universidad, cerca de las canchas de tenis | Etapas de investigación disciplinaria- 21 de noviembre de 2023 |
| 48-2023           | PQRS-348-2023 (Queja)  | Sistema PQRS       | 24 de octubre 2023      | insatisfacción respecto al trato recibido por funcionario de la dependencia gestión de servicios institucionales                                                                                                                                     | Etapas indagación previa.                                      |
| 56- 2023          | PQRS-378-2023 (Queja)  | Sistema PQRS       | 21 de noviembre 2023    | como madre de familia pido que se investigue a los candidatos a la rectoría que propusieron apoyar el consumo de marihuana en la Universidad.                                                                                                        | INDAGACION PREVIA. Dic 4 -2023                                 |
| TOTAL DENUNCIAS   |                        |                    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                      | 5                                                              |

Fuente: Control Interno Disciplinario

Al revisar los casos de denuncias de corrupción enviadas por Control Interno Disciplinario se evidenció en el aplicativo PQRS que, estas no eran denuncias de corrupción, eran quejas que fueron interpuestas por los usuarios y dirigidas a Control Interno Disciplinario.

Al revisar el aplicativo PQRS, Control Interno encontró que había cuatro (4) casos registrados como denuncias de corrupción, las cuáles no se les evidencia el consecutivo, el radicado, ni la dependencia; porque se tenía la consideración de que los casos de denuncias de corrupción, el aplicativo los dirigía automáticamente a Control Interno Disciplinario y ellos le colocaban el radicado; por lo anterior, se solicitó mediante memorando No. 02-1115-14 del 17 de enero de 2024, a Recursos Informáticos y Educativos, un informe sobre las denuncias de corrupción interpuestas por los usuarios en el segundo semestre de 2023 en el Aplicativo PQRS; del cual se recibió respuesta mediante memorando No. 02-127-16 del 30 de enero de 2024 del CRIE, ver siguiente tabla 19:

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

| ID   | Consecutivo | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                     | Peticionario | Tipo Usuario | Asunto       | Dependencia | Medio de Solicitud |
|------|-------------|--------------|--------------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------------|
| 1718 | PQRS--2023  |              | 5/08/2023          | Denuncia por corrupción | Anónimo      | Veeduría     | Apoyos       |             | Web                |
| 1730 | PQRS--2023  |              | 13/08/2023         | Denuncia por corrupción | Anónimo      | Veeduría     | Asignaturas  |             | Web                |
| 1790 | PQRS--2023  |              | 15/09/2023         | Denuncia por corrupción | Anónimo      | Veeduría     | Funcionarios |             | Web                |
| 1874 | PQRS--2023  |              | 14/11/2023         | Denuncia por corrupción | Anónimo      | Veeduría     | Elecciones   |             | Web                |

Fuente: Reporte del Aplicativo PQRS CRIE

Se observa en la tabla 19 que, hubo cuatro (4) casos registrados en el aplicativo PQRS, reporte enviado por el CRIE y a través del rol de consulta de Control Interno por el filtro “denuncias corrupción” se constató que las mismas se encontraban registradas en el aplicativo.

Al hacer el comparativo de la información reportada por Control Interno Disciplinario respecto a la registrada en el aplicativo, se encontró que la información no coincidía. Es importante indicar que el aplicativo no estaba generando las alertas de notificación a los correos oficiales de Control Interno Disciplinario, como tampoco indicaba las alertas de casos nuevos de denuncias de corrupción en el usuario de Control Interno Disciplinario, sin embargo, se señala que el aplicativo desde el rol de Control Interno Disciplinario permite consultar las denuncias de corrupción registradas en el aplicativo.

**OBS 2 – No generación de notificaciones de alerta sobre casos de denuncias de corrupción del aplicativo PQRS a Control Interno Disciplinario.**

La Ley 1474/2011 en su artículo 76 establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento al funcionamiento del sistema de PQRS de la entidad, De otra parte, el Decreto 403 de 2020 establece en su artículo 151 lo siguiente:

*“ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, ...”*

Se evidenció que el sistema PQRS no permite la generación de notificaciones sobre casos de denuncias de corrupción del aplicativo PQRS a Control Interno Disciplinario y los reportes generados por el CRIE y Control Interno no registran el consecutivo, ni el radicado ni la dependencia (ver tabla 19).

Lo anterior dado que el usuario de Control Interno Disciplinario no recibió ninguna notificación de estos cuatro casos de denuncias de corrupción, aunque el aplicativo debía de dirigirlos automáticamente a esta Dependencia; 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:** Bajo 

**Comentarios del auditado:** (Recursos Informáticos y Educativos, mediante correo electrónico del día lunes 05 de enero de 2024 10:39 am): Informan que “Revisando este caso, se hace necesario implementar una funcionalidad en el aplicativo para

hacer más visible el hecho que haya denuncias por corrupción pendientes de ser resueltas”; razón por la cual se optó por realizar una reunión entre las tres áreas antes mencionadas, con el fin de tratar el tema de las denuncias de corrupción registradas en el aplicativo PQRS.

El día miércoles 07 de febrero de 2024, en las instalaciones de la oficina de Control Interno, acudieron por parte del CRIE Angela Maria Vivas, Daniel Duque y Sebastián Zapata; por parte de Control Interno Disciplinario asistieron Luz Socorro Leontes (jefa), Gabriel Antonio Penilla y Luis Guillermo Hernández y por parte Control Interno asistieron Sandra Yamile Calvo (jefa) y Enio Aguirre. En esta reunión se concluyó que las notificaciones de las denuncias de corrupción no estaban llegando a Control Interno Disciplinario, ya que estos estaban direccionados al correo electrónico [denuncias\\_anonimas@utp.edu.co](mailto:denuncias_anonimas@utp.edu.co) y los casos reportados no tenían definidos los registros de consecutivo, radicado y dependencia; razón por la cual no se les había dado respuesta. De la situación anterior, se procederá a implementar las acciones de mejora necesarias.

(Recursos Informáticos y Educativos, mediante correo electrónico del día martes 13 de febrero de 2024 12:35 p.m.): Se identificó un error en el sistema a la hora de generar las notificaciones cuando se interpone una Denuncia por corrupción. Además de esto no se cuenta con un contador de denuncias pendientes por administración para la dependencia encargada (Control Interno Disciplinario).

Acciones de mejora:

- Implementar notificaciones vía correo electrónico para la dependencia Control Interno Disciplinario al momento de recibir una Denuncia por Corrupción. (Solucionado).
- Implementar un contador de denuncias pendientes por administración para la dependencia Control Interno Disciplinario (En proceso: fecha de entrega 1 Marzo 2024).

Con respecto al período anterior (primer semestre de 2023), hubo una disminución de los casos interpuestos por denuncias de corrupción; de cinco (5) casos a cuatro (4) casos en este período.

Es importante aclarar que el procedimiento para recibir denuncias por corrupción se describe en el Instructivo para la atención de PQRS 131-INT-01 (página 10 a 14), en el Manual del Usuario, 131-MU-01, en el numeral 4.1.3.2 que habla específicamente del paso a paso para formular por el aplicativo PQRS una denuncia por corrupción.

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

#### **5.3.1 Tiempos promedios de respuesta**

A continuación, se muestra en la tabla 16 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 2023, están regidos por la Resolución de Rectoría No. 5008 del 30 de agosto de 2021, "Por medio de la cual se actualiza el sistema PQRS en la Universidad Tecnológica de Pereira y se dictan otras disposiciones", la cual establece en su artículo 3° los términos de respuesta vigentes:

- 1) El término para dar respuesta a los derechos de petición en interés particular y en interés general, quejas, reclamos y sugerencias será de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 2) Salvo casos particulares como los derechos de petición de información o documentos, que será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y
- 3) Para los derechos de petición de consulta, será de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.



Tabla 20.\_Tiempo Promedio de Respuesta

| Intervalos días           | Derecho de petición de información o documentos (10 días) | Derechos Petición en Interés Particular (15 días) | Derechos Petición en Interés General (15 días) | Quejas (15 días) | Reclamos (15 días) | Sugerencias (15 días) | Derecho de petición de consulta (30 días) | Total       | %           |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------------------------|-------------|-------------|
| 0-5 días                  | 18                                                        | 53                                                | 12                                             | 46               | 47                 | 8                     | 7                                         | 191         | 56.01%      |
| 6 - 10 días               | 27                                                        | 13                                                | 4                                              | 17               | 13                 | 3                     | 2                                         | 79          | 23.17%      |
| <b>11- 15 días</b>        | <b>0</b>                                                  | 17                                                | 3                                              | 16               | 10                 | 4                     | 1                                         | 51          | 14.96%      |
| <b>16 - 20 días</b>       | <b>0</b>                                                  | <b>0</b>                                          | <b>0</b>                                       | <b>2</b>         | <b>0</b>           | <b>0</b>              | 0                                         | 2           | 0.59%       |
| 21 - 30 días              | 0                                                         | 0                                                 | 0                                              | 0                | 0                  | 0                     | 1                                         | 1           | 0.29%       |
| <b>Más de 30 días</b>     | 0                                                         | 0                                                 | 0                                              | 0                | 0                  | 0                     | <b>0</b>                                  | 0           | 0.00%       |
| Por Responder (PR)        | 2                                                         | 4                                                 | 1                                              | 3                | 3                  | 0                     | 0                                         | 13          | 3.81%       |
| Desistimiento tácito      | <b>0</b>                                                  | <b>0</b>                                          | <b>0</b>                                       |                  |                    |                       | 0                                         | 0           | 0.00%       |
| <b>Sin Respuesta (SR)</b> | 1                                                         | 2                                                 | 1                                              | 0                | 0                  | 0                     | 0                                         | 4           | 1.17%       |
| <b>Total Casos</b>        | <b>48</b>                                                 | <b>89</b>                                         | <b>21</b>                                      | <b>84</b>        | <b>73</b>          | <b>15</b>             | <b>11</b>                                 | <b>341</b>  | <b>100%</b> |
| <b>%</b>                  | <b>14.08%</b>                                             | <b>26.10%</b>                                     | <b>6.16%</b>                                   | <b>24.63%</b>    | <b>21.41%</b>      | <b>4.40%</b>          | <b>3.23%</b>                              | <b>100%</b> |             |
| <b>Fuera de Términos</b>  | <b>0</b>                                                  | <b>0</b>                                          | <b>0</b>                                       | <b>2</b>         | <b>0</b>           | <b>0</b>              | <b>0</b>                                  | <b>2</b>    |             |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

A los 341 casos se les dio respuesta así:

- En los primeros cinco días a 191 casos, correspondientes al 56,1%;
- Entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 79 casos correspondientes al 23,17%;
- 51 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 14,96%; todos están dentro de los términos establecidos.
- Hubo 2 casos (0,59%) se les dio respuesta entre 16 y 20 días, a los dos (2) casos (Quejas), se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos. (tiempo de respuesta máxima para quejas es de 15 días)
- Entre los 21 y 30 días hubo un (1) caso (0,29%).
- Cuatro (4) casos (1,17%) que no se les dio respuesta, relacionados con derechos de petición que fueron desistidos por las personas que registraron las PQRS.
- 13 casos (3,81%) que están pendientes por responder, pero aún no se les ha cumplido los términos de ley.

### 5.3.2 Casos vencidos en el semestre

Durante el segundo semestre de 2023 se presentaron dos (2) casos vencidos, es decir, se les dio respuesta por fuera de los términos de ley; Los cuales se pueden observar en la tabla 21:

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

| No. | Consecutivo   | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR   | Asunto      | Dependencia                                          | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | Días de Respuesta | Observaciones OCI                                       |
|-----|---------------|--------------|--------------------|-------|-------------|------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---------------------------------------------------------|
| 1   | PQRS-275-2023 | R-03-6766    | 4/07/2023          | Queja | Asignaturas | Facultad de Ciencias Ambientales                     | Electrónico        | 31/07/2023         | 18                | Por fuera de términos establecidos por la Ley (15 días) |
| 2   | PQRS-377-2023 | R-03-12244   | 16/11/2023         | Queja | Asignaturas | Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa | Web                | 11/12/2023         | 16                | Por fuera de términos establecidos por la Ley (15 días) |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Con respecto al período anterior, hubo una disminución de las PQRS vencidas, pasando de siete (7) casos vencidos en el primer semestre de 2023, a dos (2) casos en el segundo semestre del 2023.

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”.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBS 3 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo</b><br>Se presentaron dos (6) casos vencidos en el tiempo de respuesta así:<br>Caso 1: Queja PQRS-275-2023, con radicado R-03-6766<br>Caso 2: Queja PQRS-377-2023, con radicado R-03-12244<br>(Ver tabla 20)<br>Lo anterior dado a que el sistema no generó ningún tipo de alerta al usuario responsable de dar la respuesta, sin que permitiera hacerle seguimiento a los tiempos establecidos 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Riesgo relacionado:</b> Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos<br>Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>Prioridad del hallazgo:</b> Alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Comentarios del auditado:</b> Consultados por Control Interno, mediante memorandos Nos. 02-1115-18 y 02-1115-19 del 22 de enero de 2024, enviados al PROGRAMA LICENCIATURA COMUNICACION E INFORMATICA EDUCATIVA - JOHN HAROLD GIRALDO HERRERA y a la FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES - TITO MORALES PINZÓN, sobre los motivos por los cuales se les dio respuesta a estas PQRS, por fuera de los términos de ley, se tienen las siguientes respuestas:<br>I. Respuesta de la FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES - TITO MORALES PINZÓN, memorando No. 02-27-4 del 23 de enero de 2024 (Queja PQRS-275-2023, radicado R-03-6766, fecha de recepción 04/07/2023): <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dando respuesta a la solicitud realizada nos permitimos dar las siguientes aclaraciones:<br/>             El sistema no generó ningún tipo de alerta que nos permitiera hacerle seguimiento a los tiempos establecidos.</li> <li>• Confiando en que se disponía de tiempo para dar respuesta, y dada la necesidad de que el asunto fuese tratado en el Consejo de Facultad, el cual solo fue posible realizar el día 31 de Julio, este mismo día se dio la respuesta correspondiente.</li> <li>• Se han tomado todas las acciones necesarias para evitar la ocurrencia de este tipo de situaciones.</li> </ul> II. Respuesta del PROGRAMA LICENCIATURA COMUNICACION E INFORMATICA EDUCATIVA - JOHN HAROLD GIRALDO HERRERA, memorando No. 02-233-5 del 26 de enero de 2024 (Queja PQRS-377-2023, radicado R-03-12244, fecha de recepción 16/11/2023):<br>“En respuesta al memorando 02-1115-18 de enero 22 de 2023, nos permitimos entregar las aclaraciones solicitadas:<br>1. Explicar los motivos por los cuales no se dio respuesta en los términos establecidos:<br>Rpta/. - La PQRS está dirigida a la Facultad de Educación quien a su vez traslada a la Escuela. No se refleja en el aplicativo de la auxiliar.<br>-A pesar de la solicitud a través de correo electrónico por parte de la Decanatura de atender el caso y de haber solicitado a la docente implicada una versión de lo ocurrido, el trámite no siguió su curso.<br>2. Informar si el Sistema PQRS le remitió ALERTAS DE VENCIMIENTO al correo electrónico antes de la fecha límite para dar respuesta. (En caso de que se hayan generado las alertas enviar copia de los correos donde se envía la alerta).<br>Rpta/. Fui notificado del vencimiento un día antes de cumplirse<br>3. Copia de la respuesta, si ya fue remitida al peticionario (con evidencia de envío)<br>Rpta/. Apreciada estudiante, buen día. Hemos recibido su comunicación y conversado con la docente acerca del tema, donde se manifiesta que tus llegadas tarde a clase fueron recurrentes durante el semestre. Es importante tener en cuenta que la intensidad horaria de la asignatura exige puntualidad ya que lo contrario puede generar pérdida de concentración a tus compañeros, además de la fluidez en el discurso del docente al impartir la clase.<br>Hablamos con la docente y teniendo en cuenta tu malestar en su trato, convenimos en reconocer que si bien es cierto es necesario recordar los acuerdos pactados, debe considerarse como primera instancia el diálogo personal con los estudiantes evitando con ello que situaciones individuales se conviertan en exposición grupal.<br>Esperamos con esto dar solución al tema no sin antes insistir en conservar las buenas relaciones entre docentes y estudiantes |  |

Se adjunta archivo con las siguientes imágenes:

- ✓ Soporte de la queja enviada a la Facultad ciencias de la educación mediante radicado 03-12224 de noviembre 16 de 2023.
- ✓ Soporte de notificación de vencimiento a un día de cumplirse el término de la respuesta.
- ✓ Soporte del envío de respuesta realizado a través del aplicativo PQRS de la Universidad.
- ✓ Cabe anotar que a la fecha la auxiliar administrativa de la Escuela no puede visibilizar la totalidad del historial de PQRS recibidas, siendo el caso que nos ocupa una de ellas.

### 5.3.2 Casos a los cuales no se les registró respuesta en el aplicativo

Se presentaron seis (6) casos a los cuales se les dio respuesta por fuera del aplicativo, a través de correos electrónicos enviados a los peticionarios, a continuación, en la tabla 22, se visualizan estos casos:

Tabla 22. Casos con respuestas por fuera del aplicativo PQRS

| No. | Consecutivo   | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR                                             | Dependencia                                                       | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | Observaciones OCI                                                                                                                                      |
|-----|---------------|--------------|--------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | DP-271-2023   | R-03-8684    | 8/08/2023          | Derecho de petición de información o documentos | VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                         | Oficio             | 6/09/2023          | Se envió al peticionario solicitud de prórroga en la respuesta el 17/08/23, indicando que se respondía el 05/09/23                                     |
| 2   | DP-272-2023   | R-03-8828    | 9/08/2023          | Derecho de petición de información o documentos | SECRETARÍA GENERAL                                                | Web                | 25/08/2023         | Se envió respuesta al peticionario el 23/08/23, puesto que no se podía dar por el aplicativo, porque los sistemas de información estaban en reparación |
| 3   | DP-274-2023   | R-03-8681    | 8/08/2023          | Derecho de petición de información o documentos | VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN          | Oficio             | 5/09/2023          | Se envió al peticionario solicitud de prórroga en la respuesta el 17/08/23, indicando que se respondía el 05/09/23                                     |
| 4   | DP-299-2023   | R-03-10252   | 13/09/2023         | Derecho de petición de información o documentos | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Electrónico        | 9/10/2023          | Se envió al peticionario solicitud de prórroga en la respuesta el 29/09/23, indicando que se respondía el 09/10/23                                     |
| 5   | PQRS-273-2023 | R-03-8106    | 31/07/2023         | Reclamo                                         | VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                         | Electrónico        | 25/08/2023         | Se envió respuesta al peticionario el 23/08/23, puesto que no se podía dar por el aplicativo, porque los sistemas de información estaban en reparación |

| No. | Consecutivo   | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR        | Dependencia                                                       | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | Observaciones OCI                                                                                                                                      |
|-----|---------------|--------------|--------------------|------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   | PQRS-284-2023 | R-03-8449    | 2/08/2023          | Sugerencia | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web                | 28/08/2023         | Se envió respuesta al peticionario el 24/08/23, puesto que no se podía dar por el aplicativo, porque los sistemas de información estaban en reparación |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Se evidencia en la tabla 22 que hubo seis (6) casos a los cuales se les dio respuesta por fuera del aplicativo, se les respondió a través de los correos electrónicos registrados por los peticionarios. Hubo tres casos a los cuales se le solicitó al peticionario prórroga para dar la respuesta, por ello no incumplieron los términos de Ley y los otros tres (3) casos se les dio respuesta por medio de correo electrónico, debido a que el aplicativo PQRS no estaba en funcionamiento porque los sistemas de información estaban en reparación.

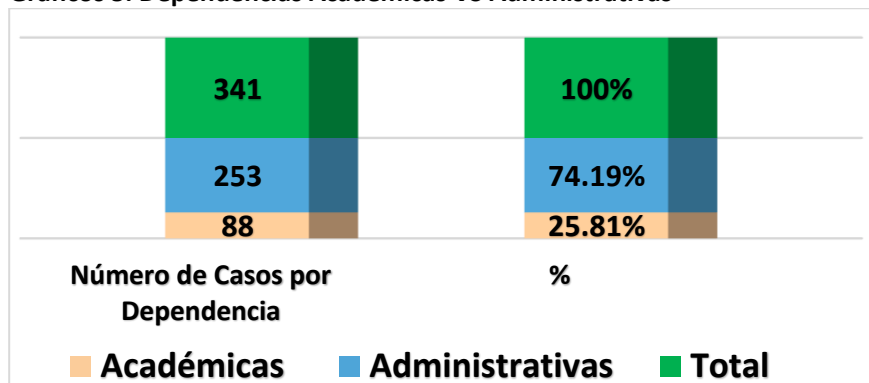
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>OBS 4 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición que no se les registró respuesta en el aplicativo, pero se envió respuesta por otro medio</b></p> <p>Se presentaron seis (6) casos en los cuales no se registraron las respuestas en el sistema PQRS, pero las respuestas fueron dadas en los términos legales a través de otro medio (ver tabla 22).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso 1: Derecho de petición de información o documentos DP-271-2023, con Radicado -03-8684.</li> <li>• Caso 2: Derecho de petición de información o documentos DP-272-2023, con Radicado -03-8828.</li> <li>• Caso 3: Derecho de petición de información o documentos DP-274-2023, con Radicado -03-8681.</li> <li>• Caso 4: Derecho de petición de información o documentos DP-299-2023, con Radicado -03-10252.</li> <li>• Caso 5: Reclamo PQRS-273-2023, con Radicado -03-8106.</li> <li>• Caso 6: Sugerencia PQRS-284-2023, con Radicado -03-8449.</li> </ul> <p>Lo anterior, dado al desconocimiento de los responsables que administran en las dependencias el canal de PQRS, quien no tienen claro que las respuestas debían ser registradas en el aplicativo para el cierre del caso; lo que puede generar inconsistencia en los reportes generados.</p> <p><b>Riesgo relacionado:</b> Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS - Información no confiable para las estadísticas de las PQRS</p> <p><b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario</p> <p><b>Prioridad del hallazgo:</b> Bajo</p> <p><b>Comentarios del auditado: (Memorando No. 02-112-10 del 23 de enero de 2024 Secretaría General):</b> En atención a su memorando de la referencia informamos que la Secretaría General dio respuesta al derecho de petición DP-272-2023, R-03-8828 en los términos establecidos y con las herramientas que se tenían activas al día de la respuesta, ya que ese día el aplicativo PQRS tenía problemas de funcionamiento, no obstante recurrimos a enviar dicha respuesta usando otro recursos como el correo electrónico del cual adjuntamos toda la información.</p> <p><b>(Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Diana Patricia Duque Vinasco <a href="mailto:dpduque@utp.edu.co">dpduque@utp.edu.co</a>) del martes 29 de agosto de 2023 1:12 p. m.):</b> Informamos que la PQRS-273-2023 cuyo peticionario es el docente Carlos Augusto Buritica de la Licenciatura en Artes Plásticas, fue atendida vía correo electrónico el pasado 23 de agosto bajo la no posibilidad de envío por medio de la aplicación de PQRS en las fechas previstas, debido a que la mismas coincidieron con las migraciones de bases de datos programadas por Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, las cuales se dieron entre el 18 y 25 de agosto del año en curso.</p> <p><b>(Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Patricia Idárraga Ángel <a href="mailto:pati@utp.edu.co">pati@utp.edu.co</a>) del lunes 28 de agosto de 2023 2:31 p. m.):</b> La medida informada el 24 de agosto a través de correo electrónico, era preventiva, puesto que no sabíamos cuando restablecían el servicio de los Sistemas de Información en la UTP. Por tanto, es necesario dar respuesta inmediata por el aplicativo PQRS (puesto que a esta hora no ha sido respondida por este medio) PQRS 284 -2023.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.4 Casos por dependencias

### 5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 5, los casos totales por (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el segundo semestre de 2023:

**Gráficos 5. Dependencias Académicas VS Administrativas**



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas (253) con el 74.19% del total de casos (341).

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas (305) corresponden a derechos de petición (159), luego quejas (79), reclamos (46) y sugerencias (21); 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 48, 37,25 y 10 casos respectivamente.

#### 5.4.2 Casos dependencias administrativas

En la siguiente tabla se pueden observar las dependencias administrativas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el segundo semestre del 2023:

**Tabla 23. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos**

| Dependencia Administrativa                                        | Derechos de Petición | Quejas    | Reclamos  | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | %           |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-----------|-------------|---------------------------------|-------------|
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO                          | 47                   | 7         | 15        | 0           | 69                              | 27.27%      |
| GESTIÓN FINANCIERA                                                | 26                   | 9         | 18        | 1           | 54                              | 21.34%      |
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 9                    | 8         | 7         | 3           | 27                              | 10.67%      |
| PLANEACIÓN                                                        | 16                   | 5         | 0         | 1           | 22                              | 8.70%       |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES                              | 3                    | 8         | 4         | 1           | 16                              | 6.32%       |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN     | 1                    | 3         | 4         | 4           | 12                              | 4.74%       |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                        | 8                    | 2         | 2         | 0           | 12                              | 4.74%       |
| SECRETARÍA GENERAL                                                | 2                    | 5         | 1         | 0           | 8                               | 3.16%       |
| JURÍDICA                                                          | 7                    | 0         | 0         | 0           | 7                               | 2.77%       |
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS                                | 3                    | 1         | 1         | 1           | 6                               | 2.37%       |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA                                           | 1                    | 1         | 3         | 0           | 5                               | 1.98%       |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN          | 4                    | 0         | 0         | 0           | 4                               | 1.58%       |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                     | 0                    | 4         | 0         | 0           | 4                               | 1.58%       |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                         | 2                    | 0         | 2         | 0           | 4                               | 1.58%       |
| CONTROL INTERNO                                                   | 0                    | 2         | 0         | 0           | 2                               | 0.79%       |
| BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA                               | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 0.40%       |
| <b>Subtotal 1</b>                                                 | <b>130</b>           | <b>55</b> | <b>57</b> | <b>11</b>   | <b>253</b>                      | <b>100%</b> |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

En la tabla 23 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 69 casos, (47 derechos de petición, 7 quejas y 15 reclamos), seguido de Gestión Financiera con 54 casos (26 derechos de petición, 9 quejas, 18 reclamos y 1 sugerencia). Por otra parte, la Biblioteca e Información Científica tiene el menores número de casos con un (1) caso.

Los asuntos de las Dependencias que presentaron mayor frecuencia fueron:

Admisiones, Registro y Control Académico con 86 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones e inscripciones, matrícula financiera, solicitudes y asignaturas entre otros; así mismo:

- Gestión Financiera con 46 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, pagos, admisiones y devoluciones.
- Gestión de Servicios Institucionales con 42 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a parqueaderos, espacio físico y cafeterías.
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 26 casos, cuyos asuntos corresponden a reliquidación de matrícula, apoyos, espacios deportivos y funcionarios.

### 5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En la siguiente tabla se pueden observar las dependencias académicas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el segundo semestre del 2023:

Tabla 24. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos

| Dependencia Académicas                           | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | %      |
|--------------------------------------------------|----------------------|--------|----------|-------------|---------------------------------|--------|
| 511-4-131-06 ILEX UTP                            | 5                    | 4      | 3        | 0           | 12                              | 13.64% |
| DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS                      | 5                    | 2      | 0        | 0           | 7                               | 7.95%  |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD                 | 2                    | 1      | 1        | 0           | 4                               | 4.55%  |
| ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL                         | 0                    | 3      | 1        | 0           | 4                               | 4.55%  |
| FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES                 | 0                    | 2      | 1        | 1           | 4                               | 4.55%  |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN             | 2                    | 0      | 0        | 1           | 3                               | 3.41%  |
| INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN             | 1                    | 1      | 1        | 0           | 3                               | 3.41%  |
| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES               | 1                    | 1      | 1        | 0           | 3                               | 3.41%  |
| MEDICINA                                         | 1                    | 2      | 0        | 0           | 3                               | 3.41%  |
| INGENIERÍA ELÉCTRICA                             | 2                    | 1      | 0        | 0           | 3                               | 3.41%  |
| LICENCIATURA EN ARTES VISUALES                   | 2                    | 0      | 1        | 0           | 3                               | 3.41%  |
| CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN             | 2                    | 0      | 0        | 0           | 2                               | 2.27%  |
| FACULTAD DE INGENIERÍAS                          | 2                    | 0      | 0        | 0           | 2                               | 2.27%  |
| DEPARTAMENTO DE FÍSICA                           | 1                    | 0      | 0        | 1           | 2                               | 2.27%  |
| MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | 1                    | 0      | 1        | 0           | 2                               | 2.27%  |
| UNIVIRTUAL                                       | 1                    | 1      | 0        | 0           | 2                               | 2.27%  |
| LICENCIATURA EN FILOSOFÍA                        | 2                    | 0      | 0        | 0           | 2                               | 2.27%  |

| Dependencia Académicas                                                  | Derechos de Petición | Quejas    | Reclamos  | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | %             |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-----------|-------------|---------------------------------|---------------|
| INGENIERÍA MECÁNICA                                                     | 0                    | 1         | 1         | 0           | 2                               | 2.27%         |
| MAESTRÍA EN FILOSOFÍA                                                   | 0                    | 0         | 2         | 0           | 2                               | 2.27%         |
| 511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA                     | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               |               |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA                           | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES                       | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA                          | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN HORTÍCOLA                                      | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS                            | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN                                   | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL                           | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDÉUTICOS) | 1                    | 0         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS                                | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS                                   | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES                                  | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)                                         | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS                       | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA EDUCATIVA                    | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA                               | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA                                        | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL                                               | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| TECNOLOGÍA QUÍMICA                                                      | 0                    | 1         | 0         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| DOCTORADO EN LITERATURA                                                 | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA                                        | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| TECNOLOGÍA INDUSTRIAL                                                   | 0                    | 0         | 1         | 0           | 1                               | 1.14%         |
| FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA                                           | 0                    | 0         | 0         | 1           | 1                               | 1.14%         |
| <b>Subtotal 2</b>                                                       | <b>39</b>            | <b>29</b> | <b>16</b> | <b>4</b>    | <b>88</b>                       | <b>73.86%</b> |

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

De la En la tabla 24 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el proyecto 511-4-131-06 ILEX UTP con 12 registros (5 Derechos de petición, 4 quejas y 3 reclamos) y el DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS con 7 registros (5 Derechos de petición y 2 quejas); así mismo, se puede observar que hay 23 dependencias con solo un caso , como los son 511-0-131-04 TECNOLOGIA EN ATENCION PREHOSPITALARIA, FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA, 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS

ESPECIALES, LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA, TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN HORTÍCOLA, entre otras.

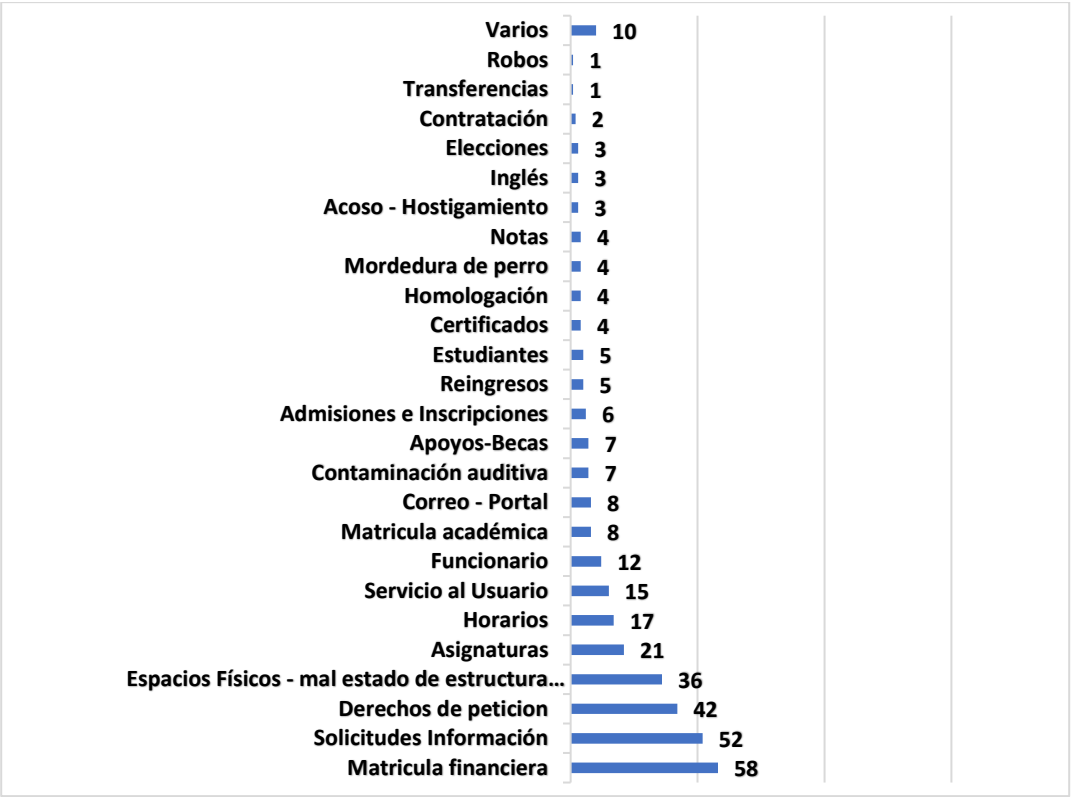
**5.5 Casos registrados de PQRS por Asunto**

**5.5.1 Casos de PQRS en general por Asunto**

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2023, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Matricula financiera, Solicitudes, Derechos de petición, Espacio Físico, Asignaturas, Funcionarios, Servicio al Usuario, Matricula Académica, entre otros.

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

**Gráfico 6. Clasificación de Asuntos.**



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

De la gráfica 6 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con Matricula financiera con 58 casos que son el 17.16%, las Solicitudes de información y Derechos de petición con 52 y 42 casos registrados, que corresponden al 15.38% y 12.43% respectivamente.

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, algunos casos relacionados con Proyectos especiales que administra esta dependencia (Misión TIC, Llegamos con TIC).

### 5.5.2 Casos de PQRS con Asunto sobre funcionarios – servicio al usuario y mala atención

Se evidenciaron en el informe del aplicativo de PQRS, 27 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas), Mala atención o servicio recibido y servicio de oficina; que corresponden a 24 quejas, 2 reclamos y 1 sugerencia, pero al analizar los casos se determinó por control Interno, no tener en cuenta tres (3) casos (2 quejas y 1 sugerencia); porque no correspondían a casos sobre asuntos que involucraran funcionarios o Servicio al Usuario (Ver tabla 25):

Tabla 25. Casos relacionados con funcionarios

| No. | Consecutivo   | N. Radicado        | PQR     | Asunto                            | Dependencia                                                   | Medio de Solicitud | Fecha de Recepción | Fecha de Respuesta |
|-----|---------------|--------------------|---------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1   | PQRS-256-2023 | R-03-N/A           | Queja   | Mala atención o servicio recibido | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                 | Web                | 21/07/2023         | 24/07/2023         |
| 2   | PQRS-279-2023 | R-03-8250          | Queja   | Funcionarios                      | DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS                                   | Web                | 1/08/2023          | 8/08/2023          |
| 3   | PQRS-291-2023 | R-03-8876          | Queja   | Mala atención o servicio recibido | ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL                                     | Web                | 10/08/2023         | 28/08/2023         |
| 4   | PQRS-292-2023 | R-03-8896          | Queja   | Funcionarios                      | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD                              | Web                | 10/08/2023         | 16/08/2023         |
| 5   | PQRS-294-2023 | R-03-9414          | Queja   | Servicio al usuario               | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                    | Electrónico        | 23/08/2023         | 31/08/2023         |
| 6   | PQRS-295-2023 | R-03-9416          | Queja   | Funcionarios                      | GESTIÓN FINANCIERA                                            | Electrónico        | 23/08/2023         | 25/08/2023         |
| 7   | PQRS-298-2023 | R-03-298-2023      | Queja   | Mala atención o servicio recibido | DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS                         | Web                | 25/08/2023         | 1/09/2023          |
| 8   | PQRS-312-2023 | R-03-9903          | Queja   | Servicio al usuario               | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Web                | 4/09/2023          | 8/09/2023          |
| 9   | PQRS-318-2023 | R-03-PQRS-318-2023 | Queja   | Funcionarios                      | ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL                                      | Telefónico         | 7/09/2023          | 26/09/2023         |
| 10  | PQRS-326-2023 | R-03-10448         | Reclamo | Funcionarios                      | LICENCIATURA EN ARTES VISUALES                                | Web                | 18/09/2023         | 6/10/2023          |

| No. | Consecutivo   | N. Radicado        | PQR     | Asunto                            | Dependencia                                                       | Medio de Solicitud | Fecha de Recepción | Fecha de Respuesta |
|-----|---------------|--------------------|---------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 11  | PQRS-327-2023 | R-03-10452         | Queja   | Funcionarios                      | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                     | Web                | 18/09/2023         | 20/09/2023         |
| 12  | PQRS-330-2023 | R-03-PQRS-330-2023 | Queja   | Funcionarios                      | ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL                                          | Web                | 22/09/2023         | 26/09/2023         |
| 13  | PQRS-344-2023 | R-03-11189         | Queja   | Servicio al usuario               | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES                              | Web                | 10/10/2023         | 27/10/2023         |
| 14  | PQRS-348-2023 | R-03-11575         | Queja   | Mala atención o servicio recibido | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                     | Electrónico        | 24/10/2023         | 27/10/2023         |
| 15  | PQRS-349-2023 | R-03-11578         | Queja   | Mala atención o servicio recibido | GESTIÓN FINANCIERA                                                | Electrónico        | 24/10/2023         | 3/11/2023          |
| 16  | PQRS-351-2023 | R-03-11629         | Queja   | Funcionarios                      | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web                | 25/10/2023         | 17/11/2023         |
| 17  | PQRS-352-2023 | R-03-11630         | Queja   | Servicio al usuario               | MEDICINA                                                          | Web                | 26/10/2023         | 26/10/2023         |
| 18  | PQRS-355-2023 | R-03-11799         | Reclamo | Servicio al usuario               | VICERRECTORÍA ACADÉMICA                                           | Electrónico        | 30/10/2023         | 1/11/2023          |
| 19  | PQRS-361-2023 | R-03-11964         | Queja   | Funcionarios                      | SECRETARÍA GENERAL                                                | Electrónico        | 8/11/2023          | 15/11/2023         |
| 20  | PQRS-367-2023 | R-03-12022         | Queja   | Funcionarios                      | 511-4-131-06 ILEX UTP                                             | Electrónico        | 9/11/2023          | 27/11/2023         |
| 21  | PQRS-382-2023 | R-03-12842         | Queja   | Mala atención o servicio recibido | UNIVIRTUAL                                                        | Web                | 29/11/2023         | 15/12/2023         |
| 22  | PQRS-386-2023 | R-03-12913         | Queja   | Funcionarios                      | INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)                                   | Web                | 30/11/2023         |                    |
| 23  | PQRS-391-2023 | R-03-13411         | Queja   | Servicio al usuario               | CONTROL INTERNO                                                   | Web                | 12/12/2023         | 15/12/2023         |
| 24  | PQRS-394-2023 | R-03-13571         | Queja   | Funcionarios                      | MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA                                  | Electrónico        | 15/12/2023         |                    |

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 25 se puede observar, que 6 de los casos (25%) tienen que ver con el servicio al usuario, 6 caso (25%) casos de Mala atención o servicio y 12 casos (50%) de quejas en contra de funcionarios (personal docente y administrativo). Con respecto de las Dependencias donde más interpusieron estas quejas, se tiene que las Administrativas tienen un número de 12 casos, que corresponden al 50% (Control Interno Disciplinario (3), Gestión Financiera (2), Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario,

Gestión del Talento Humano, Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, Gestión de Servicios Institucionales con (1), entre otros); mientras que las dependencias Académicas también tienen 12 casos registrados, que corresponden al 50% (Administración Ambiental (2), Facultad de Ciencias de la Salud, Medicina, Departamento de Matemáticas, Licenciatura en Artes Visuales, Administración Industrial, 511-4-131-06 ILEX UTP (1), entre otras). Es importante aclarar que los casos No. 19, PQRS-361-2023 con R-03-11964 y No.23, PQRS-391-2023 con R-03-13411; se les dio respuesta por Secretaría General y Control Interno respectivamente, a pesar de que estas PQRS no tienen relación con el personal vinculado a estas dependencias.

Los casos que tienen que ver con funcionarios, Servicio al usuario y Mala atención o servicio recibido (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), disminuyó con respecto del semestre anterior (primer semestre de 2023), donde se registraron 47 casos; disminuyendo el número de casos registrados bajo estos ítems, en 23 casos, así:

- Servicio al Usuario de 16 casos en el período anterior a 6 casos en este período
- Funcionarios de 27 casos en el período anterior a 12 casos en este período
- En Mala atención o servicio recibido de 4 casos en el período anterior aumento a 6 casos en este período.

Se evidencia la apropiación de los funcionarios de la Universidad, de las capacitaciones que desarrolla Gestión de Talento Humano en diferentes temas para mejorar la atención del usuario, entre ellas, la socialización del documento Manual del Buen Servicio, las Capacitaciones en la competencia orientación y atención al usuario e Inició de la estrategia de apropiación del documento con la metodología meta-training en el Taller Llamado "La Magia del Buen servicio con sello UTP"; cumplimiento con la política de carta de trato digno al ciudadano contenida en el Código de Integridad de la Universidad.

## **5.6 Estado y Proyección del funcionamiento general del Sistema PQRS**

### **5.6.1 Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el Anexo 2 "Estándares de publicación Sede electrónica y Web numeral 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública"**

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

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

- Tipo de Identificación (Documento de Identidad o el de la Empresa).
- Número de Identificación (del Documento de Identidad de la Persona o de la Empresa).
- Medio de Respuesta (correo electrónico – físico)
- Dirección de correspondencia (País, Departamento, Ciudad, Dirección).
- Número de Contacto (Número Teléfono).
- Asunto de la PQRS.
- Adjuntar Documentos o anexos (Seleccionar archivos).
- Aviso de aceptación de condiciones (Acepto la política sobre manejo y uso de mis datos personales, puede consultar la política).
- Botón enviar.

### 5.6.2 Concepto sobre el estado del funcionamiento del Sistema PQRS

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

- Las respuestas se dan en los términos establecidos, 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](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
  - Líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados y actualizados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 31 de diciembre de 2023 (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.
- Los 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 de naturaleza de identidad reservada, para la cual se deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clip en el siguiente link  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud\\_informacion\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page).
- 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 2023, 121 usuarios (15.5%) del total de las PQRS interpuestas (781), diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRS, al momento de recibir su respuesta;

con el objetivo de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en las respuestas de sus solicitudes.

- El rol de consulta de Control Interno debe de poder generar reportes y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRS interpuestos.
- Se evidenció en el segundo semestre de 2023 que, no se tiene una planificación en el mantenimiento del sistema de información, que impidieron el normal funcionamiento del aplicativo PQRS, pues esto ocasionó que se tuviera que dar respuesta por correo electrónico a tres (casos) de PQRS interpuestas.
- El sistema no generó alertas de vencimiento, esto se debe a un problema que ocurrió con el servidor de correos de la UTP, lo que generó fallas al enviar las alertas y por ello hubo un caso vencido por dar la respuesta por fuera de los términos de Ley (Caso: PQRS-275-2023, Radicado: R-03-6766).
- El aplicativo no notificó al correo de Control Interno Disciplinario las denuncias de corrupción interpuestas en el segundo semestre de 2023.

#### **5.7 Avances en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del primer semestre de 2023, en el segundo semestre de 2023:**

Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para el primer semestre de 2023, se tienen las siguientes consideraciones:

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

**Acción de mejora 1:** Implementar la exportación de reportes para PQRS y DP reclasificados, desistidos, trasladados y que a la fecha estén con suspensión de días (e.g. solicitud de información)

**Actividades:** No especifican

**Responsable:** Recursos Informáticos y Educativos

**Fecha de Cumplimiento:** 30/06/2024

**Aclaraciones:** El aplicativo ya cuenta con funcionalidades para generar reportes de PQRS, DP y denuncias. Falta la creación de informes específicos mencionados.

**Análisis Control Interno:** A 31 de diciembre de 2023 no se pueden generar los reportes de PQRS reclasificadas, trasladadas y con desistimiento tácito. **Pendiente Cumplimiento de la Acción**

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

**Acción de mejora 1:** Corrección del cálculo de días hábiles en el sistema e implementación de monitoreo de alertas.

**Actividades:** Se realizaron las mejoras definitivas.

**Responsable:** Recursos Informáticos y Educativos

**Fecha de Cumplimiento:** 30/03/2023

**Acción de mejora 2:** Socializaciones del Sistema PQRS dirigida a los responsables de atender los PQRS.

**Actividades:** e realizaron 2 socializaciones: 23 de febrero y 12 de septiembre de 2023 y se enviaron correos electrónicos periódicamente, durante la vigencia 2023, a todos los responsables del manejo del Sistema PQRS.

**Responsable** Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**Fecha de Cumplimiento:** 30/11/2023

**Análisis Control Interno:** Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023, se presentó 1 caso de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias vencido, porque El sistema no generó alertas de vencimiento.

**Observación 3: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición que no se registró respuesta en el aplicativo, pero se envió respuesta por otro medio.**

**Acción de mejora 1:** Socializaciones del Sistema PQRS dirigida a los responsables de atender los PQRS.

**Responsable:** Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**Actividades:** Se realizaron 2 socializaciones: 23 de febrero y 12 de septiembre de 2023 y se enviaron correos electrónicos periódicamente, durante la vigencia 2023, a todos los responsables del manejo del Sistema PQRS.

**Fecha de Cumplimiento:** 30/11/2023

**Análisis Control Interno:** Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023, se presentó 1 caso de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias vencido, porque El sistema no generó alertas de vencimiento.

#### **Recomendaciones**

- **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.**

**Actividades:** Se realizó una campaña en el mes de marzo de 2023 sobre el Manejo del Sistema PQRS a través del Campus al Día.

**Fecha de Cumplimiento:** 30/11/2023

**Análisis Control Interno:** Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023, se presentó 1 caso de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias repetidos y dirigido a varias dependencias

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

**Actividades:** Se realizaron 2 socializaciones: 23 de febrero y 12 de septiembre de 2023 y se enviaron correos electrónicos periódicamente, durante la vigencia 2023, a todos los responsables del manejo del Sistema PQRS.

**Fecha de Cumplimiento:** 30/11/2023

**Análisis Control Interno:** Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023, se presentaron casos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias repetidos y dirigido a varias dependencias

- 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 el informe final del primer semestre de 2023.

**Actividades:** Se solucionó el problema del reporte que genera el aplicativo PQRS, generación de registros dobles de algunos casos interpuestos.

**Fecha de Cumplimiento:** 30/02/2023

**Análisis Control Interno:** Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023, se presentaron casos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias repetidos y dirigido a varias dependencias

- 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).

**Actividades:** Implementación de requerimientos.

**Fecha de Cumplimiento:** 30/06/2022

**Análisis Control Interno:** No se han implementado algunos 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) como son:

- a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
- b. Solicitud de información pública de naturaleza de identidad reservada, para la cual se deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clip en el siguiente link [https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud\\_informacion\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page)

- 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.

**Actividades:** Se realizaron 2 socializaciones: 23 de febrero y 12 de septiembre de 2023 y se enviaron correos electrónicos periódicamente, durante la vigencia 2023, a todos los responsables del manejo del Sistema PQRS.

**Fecha de Cumplimiento:** 30/11/2023

**Análisis Control Interno:** Se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023 bajaron la PQRS dirigidas directamente a las Dependencias.

#### **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 notificaciones y alertas que deben de llegar a los responsables, lo que ha ocasionado casos vencidos, los cuales pueden llevar a sanciones a los responsables de las respuestas.
- Falta de generación de reportes sobre las PQRS (reclasificadas, trasladadas y con desistimientos tácitos y expresos) que permitan realizar análisis de la información.
- Las programaciones del mantenimiento de los sistemas de información, deben de programarse en lo posible en períodos en los cuales se suspendan los términos en trámites administrativos y Judiciales que adelanta la Universidad.



## 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 – No generación de notificaciones de alertas sobre casos de denuncias de corrupción del aplicativo PQRS a Control Interno Disciplinario**

- Se recomienda realizar las modificaciones pertinentes en el aplicativo PQRS, asignar los correos electrónicos, de las personas que van a ser responsables del tratamiento de las denuncias de corrupción, por parte de Control Interno Disciplinario y solicitar a Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información que se marquen en el sistema de información, los correos asignados por Control Interno Disciplinario.

### **OBS 3 – 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 4 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición que no se registró respuesta en el aplicativo, pero se envió respuesta por otro medio**

- Se recomienda continuar con los espacios de capacitación o sensibilización donde se pueda explicar a los responsables que administran en las dependencias el canal de PQRS, sobre las respuestas que deben ser registradas en el aplicativo para el cierre de los casos.

### **Recomendaciones Generales**

- Mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados, por casos duplicados generados por el Sistema.
- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.
- Se recomienda articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario.
- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.7.1 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.
- Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el

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

- Se debe implementar un mecanismo que permita tener control de la respuesta a las PQRS relacionadas con los proyectos especiales <sup>2</sup>, lo anterior con el fin de que los responsables de los proyectos especiales, tengan conocimiento y responsabilidad sobre las mismas y esto no recaiga sobre el jefe de la dependencia a la cual pertenece el proyecto.

---

<sup>2</sup> Los proyectos especiales se refieren a los reglamentados en el Acuerdo del Consejo Superior No.21 de 2007.

## **8. Limitaciones**

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

## 9. 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 2024