

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

# Control Interno

**Distribuido a:**

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

**Copias**

- ▶ Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rector.
- ▶ Oswaldo Agudelo González – Director Recursos Informáticos Educativos.
- ▶ Jairo Ordilio Torres Moreno – 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 primer semestre de 2023

**Áreas Responsable:**

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**INFORME:**

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

**Informe No.** AI-1115-13-2023

**Fecha del informe:** Julio de 2023

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

## Contenido del informe

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

## 1. Resumen Ejecutivo

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



### Fortalezas

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

### Debilidades

- Casos repetidos interpuestos por los usuarios.
- Casos interpuestos ante varias dependencias.
- Casos duplicados por el aplicativo.
- Siete (7) 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.
- PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario y con Funcionarios.

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

## 2. Objetivo y Alcance

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio 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 primer semestre de 2023			FECHA DE CALIFICACION		4/07/2023	
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	EFECTIVO	X	X				X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	EFECTIVO	X	X			X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	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 5008 del 30 de agosto de 2021, por medio de la cual se actualiza el SISTEMA PQRS en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.
8. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 11 de 2022-11-28 código 131-INT-01.
9. Anexo notificaciones recibidas por las dependencias, versión 1 de 2022-11-30, código 131-INT-01-01
10. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 6 de 2022-11-28 código 131-MU-01,
11. Anexo notificaciones recibidas por los usuarios, versión 1 de 2022-11-30, código 131-MU-01-01
12. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS, versión 7 de 2021-08-26

### METODOLOGÍA EMPLEADA

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

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

### Muestra

No se empleó muestra 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

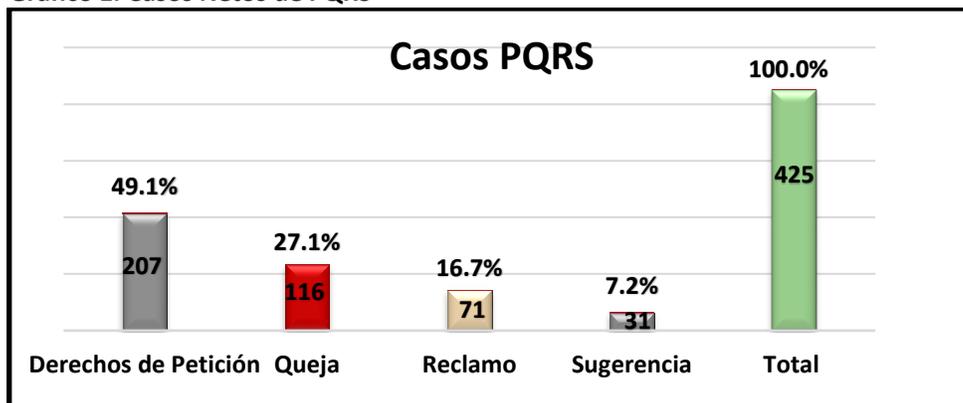
#### 5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRS presentados durante el primer semestre del 2023, así mismo un comparativo entre el primer semestre del 2023 y el primer 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 432 casos, el total de casos identificados como repetidos es de 7 casos (5 derechos de petición y 2 de quejas), hubo dos (2) casos duplicados (2 quejas) y hubo cinco (5) 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 425 casos. Los casos de denuncias de corrupción no se tienen en cuenta en este ítem, dado que los mismo serán analizados en un numeral subsiguiente.

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

**Gráfico 1. Casos Netos de PQRS**



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2023, sin tener en cuenta los casos repetidos

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el primer semestre del 2023, se observa que la universidad recibió 207 derechos de petición (14 de consulta, 61 de información o documentos, 20 en interés general y 112 en interés particular) correspondiente al 48.71%, 116 quejas que corresponden al 27.29%, 71 reclamos correspondiente al 16.71% y 31 Sugerencias correspondiente al 7.29%, para un total 425 casos registrados correctamente.

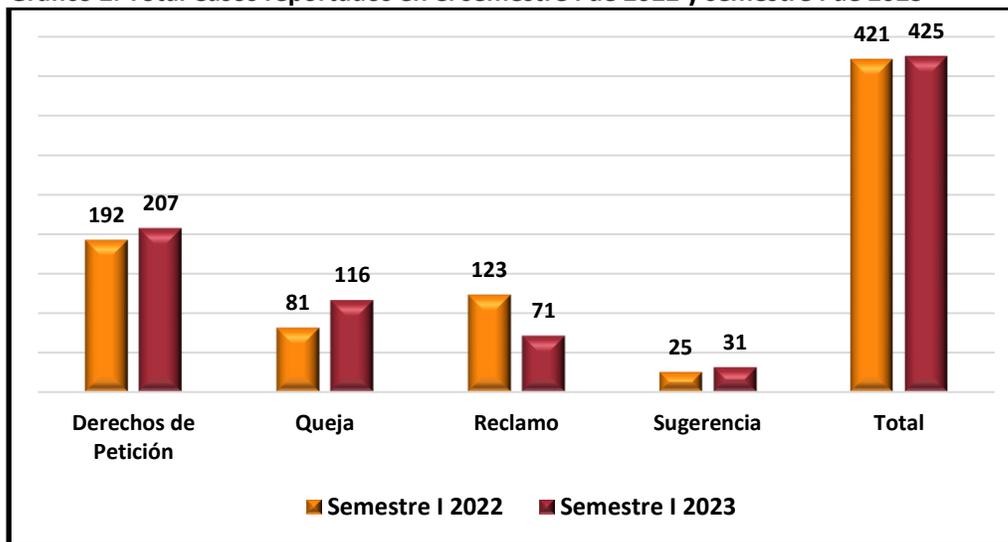
De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre de 2022 y el primer semestre de 2023 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

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

Casos Netos Presentados	Semestre I 2022	Semestre I 2023	Diferencia
Derechos de Petición	192	207	15
Queja	81	116	35
Reclamo	123	71	-52
Sugerencia	25	31	6
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>425</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2022 y 30/06/2023.

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



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2022 y a 30/06//2023.

Con respecto al primer semestre del 2023, el gráfico 2 muestra un aumento en los derechos de petición en 15 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	14
Derecho Petición en interés general	20
Derecho de petición de información o documentos	61
Derecho de Petición en interés particular	112
<b>Total</b>	<b>207</b>

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS

Respecto a las quejas se aprecia un aumento de 35 casos, al igual que las sugerencias que aumentaron en 6 casos; mientras que los reclamos disminuyeron en 52 casos. Se presentaron cuatro (4) PQRS de más en el período del primer semestre de 2023 que las presentadas en primer semestre de 2022.

Se resalta en este informe se evidencia una disminución de 52 casos de reclamos interpuestos ante la Universidad respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.

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 información o documentos	1
Derecho Petición en interés general	1
Quejas	1
Reclamos	1
<b>Total Casos Repetidos</b>	<b>7</b>

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 6. Casos repetidos

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	DP-53-2023	R-03-1437-1	10/02/2023	Derecho Petición en interés particular	Homologación	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Web	20/02/2023	

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
1	DP-54-2023	R-03-1437	10/02/2023	Derecho Petición en interés particular	Homologación	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	Web	20/02/2023	Repetida (Eliminar)
	PQRS-66-2023	R-03-2627	6/03/2023	Reclamo	Asignaturas	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Web	27/03/2023	
2	PQRS-84-2023	R-03-3335	6/03/2023	Reclamo	Asignaturas	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Electrónico	27/03/2023	Repetida (Eliminar)
	DP-82-2023	R-03-2852	10/03/2023	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	14/03/2023	
3	DP-84-2023	R-03-03-2852	10/03/2023	Derecho Petición en interés particular	Solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	14/03/2023	Repetida (Eliminar)
4	DP-85-2023	R-03-032852	10/03/2023	Derecho Petición en interés particular	Solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Oficio	14/03/2023	Repetida (Eliminar)
	DP-89-2023	R-03-3055	16/03/2023	Derecho de petición de información o documentos	Correo electrónico	RECTORÍA	Web		
5	DP-90-2023	R-03-3057	16/03/2023	Derecho de petición de información o documentos	Correo electrónico	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	Web		Repetida (Eliminar)
	PQRS-83-2023	R-03-3284	23/03/2023	Reclamo	Servicio al usuario	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	Web	30/03/2023	
6	PQRS-89-2023	R-03-3398	23/03/2023	Queja	Servicio al usuario	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	Electrónico	30/03/2023	Repetida (Eliminar)
	DP-150-2023	R-03-5518	27/05/2023	Derecho de petición en interés general	Extensión de horario cafetería KAFFE - bloque 15	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	9/06/2023	

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
7	DP-151-2023	R-03-5520	27/05/2023	Derecho de petición en interés general	Extensión horario de cafetería KAFFE - bloque 15	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	9/06/2023	Repetida (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 información o documentos, 1 Derecho Petición en interés general, 1 Quejas y 1 Reclamos.

En comparación con la vigencia pasada, segundo semestre 2022, en la cual se presentaron (10 casos) repetidos, se evidencia una disminución en esta vigencia en tres (3) casos.

Frente a esta situación de casos repetidos, desde la administración del sistema PQRS, se ha publicado en el sitio web el siguiente aviso: "Tenga en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados", el cual puede ser consultado en: <https://pqrs.utp.edu.co/>, lo anterior, dado que desde la administración del sistema no se puede controlar que lo usuarios interpongan varia veces la misma PQRS.

En este primer 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	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	PQRS-155-2023	R-03-5516	27/05/2023	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	Electrónico	16/06/2023	
1	PQRS-161-2023	R-03-5516	29/05/2023	Queja	Estudiantes	MAESTRÍA EN MATEMÁTICA	Electrónico	Electrónico	13/06/2023	Duplicado en el radicado
2	PQRS-175-2023	R-03-5516	29/05/2023	Queja	Mala atención o servicio recibido	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Electrónico	Electrónico	13/06/2023	Duplicado en el radicado
	DP-179-2023	R-03-6145	14/06/2023	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud documento soporte análisis completo	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	Electrónico		

No.	Consecutivo	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Medio de Respuesta	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
3	DP-180-2023	R-03-6145	14/06/2023	Derecho de petición en interés general	Reclamación a docente XXXXX	INGENIERÍA FÍSICA	Web	Electrónico	15/06/2023	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, por lo cual se debe de mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados.

Estos casos duplicados no se deben de eliminar de las PQRS totales, debido a que fueron enviadas a diferentes Dependencias y con asuntos diferentes.

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	Total Casos Netos	%
Derechos de Petición	212	5	<b>207</b>	<b>49.1%</b>
Queja	117	1	<b>116</b>	<b>27.1%</b>
Reclamo	72	1	<b>71</b>	<b>16.7%</b>
Sugerencia	31	0	<b>31</b>	<b>7.2%</b>
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>7</b>	<b>425</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, (5) usuarios interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, esta situación podría indicar:

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

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	No. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
1	DP-94-2023	R-03-3138	17/03/2023	Derecho de petición en interés general	Solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Diferentes Dependencias
	DP-95-2023	R-03-3145	17/03/2023	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	JURÍDICA	Diferentes Dependencias
2	PQRS-143-2023	R-03-4910	9/05/2023	Queja	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Diferentes Dependencias
	PQRS-145-2023	R-03-5001	11/05/2023	Queja	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Diferentes Dependencias
3	PQRS-156-2023	R-03-5522	27/05/2023	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Diferentes Dependencias
	PQRS-160-2023	R-03-5522	29/05/2023	Queja	Estudiantes	MAESTRÍA EN MATEMÁTICA	Diferentes Dependencias
	PQRS-176-2023	R-03-5522	29/05/2023	Queja	Funcionarios	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Diferentes Dependencias
4	DP-197-2023	R-03-6785	29/06/2023	Derecho Petición en interés particular	Solicitud revisión solicitud de grado	UNIVIRTUAL	Diferentes Dependencias
	DP-219-2023	R-03-6783	29/06/2023	Derecho Petición en interés particular	DERECHO DE PETICIÓN	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Diferentes Dependencias
5	PQRS-213-2023	R-03-6812	30/06/2023	Reclamo	Matrícula financiera	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Diferentes Dependencias
	PQRS-214-2023	R-03-6815	30/06/2023	Reclamo	Admisiones	GESTIÓN FINANCIERA	Diferentes Dependencias

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2023.

Se evidencia en la tabla 9, que hubo cinco (5) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, igual que el período anterior (semestre II de 2022).

Referente a estos casos, se observa que se ha realizado desde el lanzamiento del Sistema PQRS, difusión del manejo, lo que se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pgrs.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>

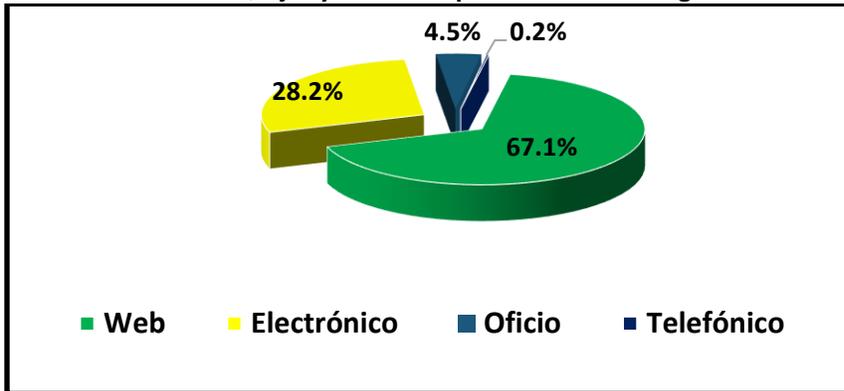
Para los casos duplicados, repetidos y que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias, se deben de generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS. Además, de realizar una revisión al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

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

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



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

En el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 67.1%, el correo electrónico con un 28.2%, por intermedio de oficio el 4.5% y telefónico 0.2%.

El día 14 de julio de 2023, a las 3:19 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).
- Manifiestar quejas y reclamos, en la opción 2 (la llamada es recibida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera).
- Manifiestar denuncias por corrupción, en la opción 3 (la llamada es recibida por Control Interno Disciplinario).

Respecto a los derechos de petición, con el aplicativo se tiene información centralizada de los mismos, los cuales fueron reportados por Gestión de Documentos, mediante memorando No. 02-1122-28 del 10 de julio de 2023, como se aprecia en la siguiente tabla 10:

Tabla 10. Derechos de petición

MES	Solicitudes de Información	Derechos de Petición	
		Total Radicados	SISTEMA PQRS
ENERO	7	54	47
FEBRERO	15	75	68
MARZO	16	82	72
ABRIL	4	54	27
MAYO	14	62	49
JUNIO	8	114	98
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>441</b>	<b>361</b>

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 30/06/2023)

Se observa en la tabla 10 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 enero al 30 de junio de 2023 en la Universidad, fue de 441 casos; 361 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 II de 2022), se tiene un aumento en los radicados por ventanilla y/o por el correo electrónico de Gestión de Documentos (en 54 casos).

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

De acuerdo a información suministrada por Gestión de Documentos no se han remitido a otra (s) entidad (es) solicitudes de acceso a la información. 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 que 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 2022, cinco (5) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, al que fue seleccionado por el peticionario al registrar su caso (ver tabla 11).

Tabla 11. Casos reclasificados

No.	Consecutivo	No. Radicado	PQR	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	tipo original	Días de Respuesta
1	PQRS-4-2023	R-03-56	Reclamo	Estudiante	Matrícula académica	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7/01/2023	19/01/2023	Queja	8
2	DP-125-2023	R-03-4643	Derecho de petición de información o documentos	Padre de familia	Admisiones	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3/05/2023	5/05/2023	Sugerencia	2
3	PQRS-198-2023	R-03-6667	Reclamo	Estudiante	Grados	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	26/06/2023	29/06/2023	Queja	3

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP (corte a 30/06/2023)

De la tabla 11 podemos apreciar que todos los casos reclasificados son de Admisiones, Registro y Control Académico.

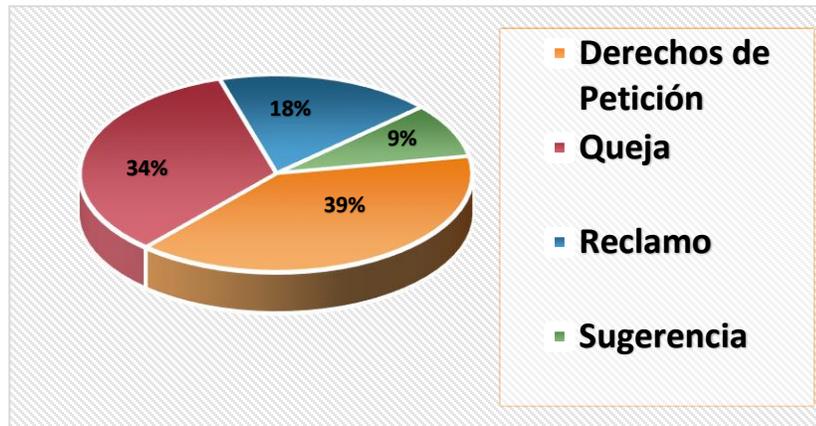
Con respecto al período anterior (Sem II de 2022), se disminuyeron los casos reclasificados en 2 casos.

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 145 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 57 derechos de petición, 49 quejas, 26 reclamos y 13 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 traslados, con respecto del semestre anterior en 15 casos.

Tabla 12. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	1	14	1	0	16
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	13	2	0	0	15
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6	7	1	0	14
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	4	0	10
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	1	4	1	2	8
GESTIÓN FINANCIERA	4	1	1	1	7
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	2	2	1	1	6
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	3	3	0	6
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	1	3	1	0	5
CONTROL INTERNO	1	0	3	0	4
RECTORÍA	4	0	0	0	4
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	2	2	0	0	4
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	1	2	4
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	2	0	1	0	3
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	1	1	0	3
FACULTAD DE INGENIERÍAS	1	1	1	0	3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	0	1	0	3
511-0-131-02 MECATRONICA	0	2	0	0	2
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	0	0	2	2
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	0	0	2	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	0	1	1	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2	0	0	0	2
JURÍDICA	2	0	0	0	2
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN FORESTAL	2	0	0	0	2
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	0	0	0	1	1
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	1	0	0	0	1
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	0	0	1	0	1

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	0	1	0	0	1
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	0	0	1	0	1
DOCTORADO EN INGENIERÍA	0	1	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	0	0	0	1	1
FACULTAD DE TECNOLOGÍA	0	0	0	1	1
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)	1	0	0	0	1
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS	0	1	0	0	1
LICENCIATURA EN MÚSICA	1	0	0	0	1
MEDICINA	1	0	0	0	1
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	0	0	0	1	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	1	0	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>145</b>

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 12 que las Dependencias que más traslados realizaron fueron Administración Ambiental, Admisiones, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera e Ingeniería de Sistemas y Computación; con 16,15,14,10 y 8 casos respectivamente.

Tabla 13. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	3	16	4	4	27
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	12	1	1	3	17
GESTIÓN FINANCIERA	4	5	4	1	14
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	5	3	3	2	13
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	9	0	1	0	10
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	2	3	5	0	10
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	5	0	3	8
JURÍDICA	4	1	0	0	5

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	1	0	0	4
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	1	2	0	3
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	0	3	0	0	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	0	1	0	3
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	0	1	1	0	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1	0	2
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	1	1	0	0	2
FACULTAD DE INGENIERÍAS	0	2	0	0	2
PLANEACIÓN	2	0	0	0	2
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1	0	2
511-4-131-06 ILEX UTP	1	0	0	0	1
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	0	1	0	0	1
GESTIÓN AMBIENTAL	0	1	0	0	1
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	0	0	1	0	1
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	1	0	0	0	1
INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)	1	0	0	0	1
JARDÍN BOTÁNICO	1	0	0	0	1
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS	0	1	0	0	1
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	0	0	1	0	1
MEDICINA	1	0	0	0	1
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	1	0	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>145</b>

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 13 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: Gestión de Servicios Institucionales, Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera, Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, Facultad de Ciencias de la Educación y Recursos Informáticos y Educativos; con 27, 17, 14, 13, y 10 casos respectivamente.

Con respecto del período anterior, segundo semestre de 2022, vemos que hubo una disminución de los

traslados de casos, ya que en este período se generaron 160 traslados, contra 145 traslados en este período.

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

### 5.1.5 Casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito

Se encontró en el reporte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, un (1) caso de derechos de petición de consulta, cuyo estado en el reporte se encontraba como “Desistimiento tácito”; el cual se muestra en la siguiente tabla 14:

Tabla 14. Derechos de Petición con desistimiento tácito

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia a que responde	Medio de Solicitud	Estado	Observaciones
1	DP-68-2023	R-03-2424	1-mar-23	Derecho Petición en interés particular	Consulta en base a la ética del establecimiento	ADMISIONES , REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Electrónico	Desistimiento tácito	Resolución de Rectoría No. 2531 del 19 de abril de 2023

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS de la VAYF

Se evidencia en la tabla 13 que se presentó (1) Derecho de Petición con desistimiento tácito, con Resolución de Rectoría No. 2531 del 19 de abril de 2023, donde se rechaza el derecho de petición con este desistimiento tácito. Se realizó por parte de Control Interno la verificación de la Resolución de Rectoría y efectivamente en ella se tuvo las siguientes consideraciones para decretar el desistimiento tácito del Derecho de Petición relacionado a continuación: Petición Radicada 03-2424, número solicitud DP-68-2023 radicada el día 01 de marzo 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 parágrafo III del artículo 8° de la Resolución 5551 de 2017, la Universidad Tecnológica de Pereira procedió a requerir al peticionario mediante comunicación enviada al correo electrónico el día-03-06 del año 2023 a las 14:43:09 para que complementara la petición como consta en el oficio enviado por la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico desde el correo.
2. Que, de conformidad con los términos establecidos en el parágrafo 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 el peticionario (a) ha desistido de su petición.  
Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos de Derechos de Petición con desistimiento tácito.

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

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.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• Casos trasladados: Se genera reporte desde CRIE.</li> <li>• 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</li> </ul>	
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.	
<b>Riesgo relacionado:</b> Información no confiable para las estadísticas de las PQRS	
<b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario	
<b>Prioridad del hallazgo:</b> Bajo	
<b>Comentarios del auditado:</b>	

### 5.1.6 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información del segundo semestre de 2022 fue enviada por Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorandos Nos. 02-131-6 del 13 de enero de 2023. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS anualmente (Ver tabla 15).

Tabla 15. PQRS VAF semestre II de 2022

Clasificación	Número de casos
Derechos de Petición	210
Queja	117
Reclamo	113
Sugerencias	31
PQRS trasladados a otras Entidades	2
<b>Subtotal</b>	<b>432</b>
Repetidas	3
Duplicadas	0
(restar) PQRS trasladados a otras Entidades	2
<b>Total general</b>	<b>427</b>

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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

## 5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

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

Para el primer 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. 02-1115-171, del 23 de junio de 2023, 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 primer semestre de 2023 (enero 01 al 30 de junio)
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 memorando No. 02-1119-146 del 28 de junio de 2023, Control Interno Disciplinario, nos informa que: *“De manera atenta y comedida nos permitimos anexar la información solicitada en archivo adjunto, señalando que esta oficina no es la responsable del manejo del canal de recepción de denuncias por corrupción, ni PQRS de la entidad”*:

Tabla 16. Denuncias de corrupción (recibidas por Control Interno Disciplinario)

No. RADICADO-OCID	MEDIO RECEPCION	FECHA DE RECEPCION	HECHOS	ESTADO ACTUAL
Rad 30-2023	Aplicativo – PQR-banner - denuncias por corrupción	26/04/2023	Presuntos hechos por plagio en publicaciones incluidas en perfil de Google Scholar	En etapa procesal
Rad 31-2023	Aplicativo – PQR-banner - denuncias por corrupción	5/05/2023	Presunto incumplimiento deberes por mal manejo de una practicante en la materia.	En etapa procesal
Rad 32-2023	Aplicativo – PQR-banner - denuncias por corrupción	8/05/2023	Varios alumnos programa ciencias del deporte y la recreación se quejan por incumplimiento de deberes académicos y presuntos hechos irrespetuosos e injuriosos y sexistas, de parte de un docente.	En etapa procesal
Rad 34-2023	Aplicativo – PQR-banner - denuncias por corrupción	28/05/2023	Presuntos hechos de corrupción por presuntas contrataciones indebidas con el Estado. Investigado con medida de garantía por el Juez 34 de control de garantías. Genera	En etapa procesal

<b>No. RADICADO-OCID</b>	<b>MEDIO RECEPCION</b>	<b>FECHA DE RECEPCION</b>	<b>HECHOS</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
			incompatibilidad para ejercer docencia.	
Rad 35-2023	Aplicativo –PQR- banner - denuncias por corrupción	29/05/2023	Programa en licenciatura en lengua castellana. Presunto incumplimiento de deberes académicos en clase de filosofía incorrecta asignación de notas.	En etapa procesal
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>				<b>5</b>

Fuente: Control Interno Disciplinario

De acuerdo a la información reportada por Recursos Informáticos y Educativos del Aplicativo PQRS, sobre los casos de las denuncias de corrupción interpuestas por los usuarios en el primer semestre de 2023, se registran en la siguiente tabla16:

Tabla 17. Denuncias de corrupción (Aplicativo PQRS)

<b>No.</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>Fecha de Recepción</b>	<b>PQR</b>	<b>Tipo Usuario</b>	<b>Asunto</b>	<b>Medio de Solicitud</b>
1	PQRS--2023	26/04/2023	Denuncia por corrupción	Veeduría	Servicio al usuario	Web
2	PQRS--2023	26/04/2023	Denuncia por corrupción	Veeduría	Contratación	Web
3	PQRS--2023	28/05/2023	Denuncia por corrupción	Veeduría	Contratación	Web
4	PQRS--2023	29/05/2023	Denuncia por corrupción	Estudiante	Notas	Web
5	PQRS--2023	29/05/2023	Denuncia por corrupción	Docente	Asignaturas	Web

Fuente: Aplicativo PQRS

Se observa en la tabla 17 que, los casos registrados en los números 1 y 2, al igual que los casos números 4 y 5 son iguales (repetidos); por lo tanto, solo se tienen 3 casos de denuncias de corrupción en el aplicativo de PQRS, los cuales coinciden con tres de las cinco denuncias de corrupción reportadas por Control Interno Disciplinario (ver tabla 16, radicados OCID 30 -34 y 35).

Las dos adicionales que reporta la Oficina de Control Interno Disciplinario (ver tabla 16, radicados OCID 31 y 32) son dos quejas que no representan denuncias por corrupción, una fue trasladada y la otra fue remitida a esta dependencia para lo de su competencia.

Con respecto al período anterior (segundo semestre de 2022), hubo un aumento de los casos interpuestos por denuncias de corrupción; de cero (0) casos en segundo semestre de 2022 a cinco (5) casos en el primer semestre de 2023.

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 enero al 30 de junio 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 18. Tiempo Promedio de Respuesta

Intervalos días	Derecho de petición de consulta (30 días)	Derechos Petición en Interés Particular (15 días)	Derechos Petición en Interés General (15 días)	Derecho de petición de información o documentos (10 días)	Quejas (15 días)	Reclamos (15 días)	Sugerencias (15 días)	Total	%
0-5 días	9	55	11	31	54	35	17	212	49.88%
6 - 10 días	2	25	6	22	15	20	7	97	22.82%
11- 15 días	1	21	3	2	43	12	5	87	20.47%
16 - 20 días	0	4	0	0	1	0	0	5	1.18%
21 - 30 días	1	0	0	0	0	0	0	1	0.24%
Más de 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Por Responder	1	6	0	6	3	4	2	22	5.18%
Desistimiento tácito	0	1	0	0				1	0.24%
<b>Total Casos</b>	<b>14</b>	<b>112</b>	<b>20</b>	<b>61</b>	<b>116</b>	<b>71</b>	<b>31</b>	<b>425</b>	<b>100.00%</b>
<b>%</b>	<b>3.29%</b>	<b>26.35%</b>	<b>4.71%</b>	<b>14.35%</b>	<b>27.29%</b>	<b>16.71%</b>	<b>7.29%</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

A los 425 casos se les dio respuesta así:

- En los primeros cinco días a 212 casos, correspondientes al 49.88%;
- Entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 97 casos correspondientes al 22.82%;
- 87 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 20.47%; de los cuales 85 están dentro de los términos establecidos, y dos (2) casos de Derecho de Petición de información o documentos que se le dio respuesta a los 11 y 15 días, los cuales están por fuera de términos (tiempo de respuesta máxima para derechos de petición de información o documentos es de 10 días)

- 5 casos (1.18%) se les dio respuesta entre 16 y 20 días, todos los casos (4 de Derechos Petición en Interés Particular y 1 Queja), a todos se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos. (tiempo de respuesta máxima para quejas es de 15 días)
- Un (1) caso (0.24%) que se les dio respuesta entre 21 y 30 días, relacionados con derechos de petición de consulta, el cual está dentro de los términos de ley.
- 22 casos (5.18%) 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 primer semestre de 2023 se presentaron siete (7) casos vencidos, es decir, se les dio respuesta por fuera de los términos de ley; Los cuales se pueden observar en la tabla 19:

Tabla 19. 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 aplicativo	Observaciones OCI
1	DP-15-2023	R-03-215	17/01/2023	Derecho de petición de información o documentos	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL LIBRO	JARDÍN BOTÁNICO	Electrónico	1/02/2023	11	Por fuera de términos establecidos por la Ley (10 días)
2	DP-40-2023	R-03-1015	30/01/2023	Derecho Petición en interés particular	Devolución de dinero	INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS	Web	27/02/2023	20	Por fuera de términos establecidos por la Ley (15 días)
3	DP-64-2023*	R-03-2050	30/01/2023	Derecho Petición en interés particular	Devolución de dinero de la matrícula	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Oficio	23/02/2023	18	La respuesta efectiva a este derecho de petición fue el 03/02/2023 mediante oficio 01-125-46
4	DP-81-2023	R-03-1976	21/02/2023	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Electrónico	14/03/2023	15	Por fuera de términos establecidos por la Ley (10 días)
5	DP-76-2023	R-03-2726	7/03/2023	Derecho Petición en interés particular	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	30/03/2023	16	Por fuera de términos establecidos por la Ley (15 días)
6	DP-113-2023	R-03-3992	14/04/2023	Derecho Petición en interés particular	Solicitud de información	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	9/05/2023	16	Por fuera de términos establecidos por la Ley (15 días)
7	PQRS-106-2023	R-03-3999	14/04/2023	Queja	Espacio Físico	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	9/05/2023	16	Por fuera de términos establecidos por la Ley (15 días)

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Consultado por Control Interno, mediante memorando 02-1115-201 del 10 de Julio de 2023, los motivos por los cuales se les dio respuesta a estas PQRS, por fuera de los términos de ley, se tienen las siguientes respuestas:

Con respecto a la vigencia anterior, segundo semestre de 2022, hubo un aumento de las PQRS vencidas, pasando de dos (2) casos vencidos en el segundo semestre de 2022 a siete (7) casos en el primer semestre de 2023.

<p><b>OBS 2 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo</b></p> <p>Se presentaron seis (6) casos vencidos en el tiempo de respuesta así:</p> <p>Caso 1: Derecho Petición en interés particular DP-40-2023, con radicado R-03-1015</p> <p>Caso 2: Derecho Petición en interés particular DP-64-2023, con radicado R-03-2050</p> <p>Caso 3: Derecho de petición de información o documentos DP-81-2023, con radicado R-03-1976</p> <p>Caso 4: Derecho Petición en interés particular DP-76-2023, con radicado R-03-2726</p> <p>Caso 5: Derecho Petición en interés particular DP-113-2023, con radicado R-03-3992</p> <p>Caso 6: Derecho Petición en interés particular DP-106-2023, con radicado R-03-3999</p> <p>(Ver tabla 19)</p> <p>Lo anterior dado a un error en la configuración de las fechas del aplicativo establecidas en los instructivos, y al desconocimiento de las dependencias responsables de dar respuesta de los tiempos otorgados; lo que puede generar demoras en Las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de los términos dados por Ley para respuesta.</p>
<p><b>Riesgo relacionado:</b> Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos</p> <p>Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS</p>
<p><b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario</p>
<p><b>Prioridad del hallazgo:</b> Alto</p>
<p><b>Comentarios del auditado:</b></p> <p>Control Interno mediante Memorando 02-1115-201, del 10 de julio de 2023, solicitó información sobre respuestas las PQRS por fuera de términos a Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión del Talento Humano y al Jardín Botánico.</p> <p><b>1. DP-15-2023, Radicado 03-215, Jardín Botánico</b></p> <p><i>Respuesta dada mediante Memorando No. 02-1314-28, del 11 de julio de 2023:</i></p> <p>“De acuerdo a su solicitud, damos respuesta:</p> <p>A. Se anexa copia de la respuesta dada al Peticionario (ver archivo “Respuesta Derecho de Petición Jardín Botánico. Pdf”</p> <p>B. Informar las causas que no permitieron dar respuesta oportuna al mismo:</p> <p>a. Mi contrato como Director del Jardín Botánico este año inició el día 19 de enero, por lo cual de mi parte se dio respuesta dentro del plazo establecido (1 de febrero), incluso se proyectó desde el 24 de enero una respuesta completa.</p> <p>b. El aplicativo de PQRS no generó ninguna alerta de vencimiento de plazo a ninguno de los dos correos electrónicos autorizados del Jardín Botánico para tener acceso al sistema (fue verificado por nosotros exhaustivamente y no ocurrió).</p> <p>c. Descripción del proceso de respuesta que conllevó a que la universidad respondiera unas horas después al vencimiento del plazo (11 horas después, el miércoles 1 de febrero a las 11:16 am vía correo electrónico y un poco antes en el sistema de PQRS):</p> <p>El Derecho de petición es del 13 de enero (llegó por varios medios al parecer); fue trasladado al Jardín Botánico el 17 de enero vía PQRS desde VIIE (a pesar de yo estar en vacaciones hasta 19 de enero) y vía memorando (02-114-4) desde jurídica ese mismo día (17 de enero).</p> <p>...</p> <p>C. Informar las acciones de mejora que tomaron en su dependencia para que la situación no se repita:</p> <p>... desde el Jardín Botánico hemos enfatizado la revisión periódica del Sistema de PQRS institucional para verificar si existen solicitudes que posiblemente no hayan sido enviadas o vistas en los dos correos electrónicos asociados en la dependencia a este proceso.</p> <p>Igualmente, debido a esta experiencia y para futuras PQRS confiaremos más en nuestro criterio técnico, científico y profesional al interior del equipo del Jardín Botánico para dar respuesta más rápidamente.”</p> <p><b>2. DP-81-2023, Radicado 03-1976</b></p> <p><i>Respuesta dada mediante Correo electrónico Admisiones, Registro y control Académico (Correo electrónico del martes, 14 de marzo de 2023 5:17 p. m.):</i></p> <p>1. El motivo que originó esta situación obedece a una mala interpretación desde el Registro de la solicitud que llegó por medio electrónico. El oficio de solicitud de información llegó directamente a Rectoría radicado en la fecha 21 de febrero de 2023 y recibida en Registro y Control el día 23 de febrero en la tarde, se solicitó apoyo a las dependencias Administrativas</p>

de Oficina de Planeación y Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario para dar respuesta a esta petición.

2. Durante la primera semana del mes de marzo, se recopila información por funcionaria de registro, quien proyecta respuesta el 6 de marzo y se envía propuesta de respuesta a la abogada el 7 de marzo para su revisión y visto bueno.

3. La Abogada de la oficina Jurídica, da su visto bueno para la respuesta el 13 de marzo e indica que puede darse respuesta por parte de Registro y Control. La funcionaria encargada de estas respuestas la reporta como derecho de petición lo que no es verdad y se comete el error de reportar por PQRS.

4. Acciones a tomar:

- Mejorar la comunicación interna

- Socializar en reunión interna el trámite para reportar derechos de petición a la persona encargada de registrarlos por el aplicativo de PQRS y aclarar cuando la dependencia sólo participa como soporte en la emisión de una respuesta

5. El oficio fue respondido desde la Rectoría vía correo electrónico el día de hoy 14 de marzo de 2023, adjunto pantallazo del envío de la respuesta desde la rectoría.

### 3. DP-76-2023, Radicado 03-2726,

**Respuesta dada mediante correo electrónico Vicerrectoría Administrativa y Financiera** (correo electrónico del viernes, 14 de abril de 2023 3:41 p. m):

Para su conocimiento y posterior registro en Informe que ustedes realizan, les informo que el DP-76-2023 enviado a Control Interno Disciplinario, fue respondido al día 16.

Por error en el Sistema se enviaron notificaciones a la dependencia un día después, lo que ocasionó que CID respondiera el 30 de marzo de 2023, quedando registrado en el informe de PQRS como respuesta dada por fuera de los términos de Ley.

Ya se habló con el ingeniero Sebastián Zapata, para que revise las notificaciones y días hábiles para responder y que este error no se vuelva a presentar.

Se debía enviar:

El 28 de marzo la notificación: Dispone de 1 día hábil para vencerse y no el 29 de marzo.

El 29 de marzo la notificación: Dispone de 0 días hábiles para vencerse y no el 30 de marzo.

### 4. DP-113-2023, Radicado 03-3992 y 4. PQRS-106-2023, Radicado 03-3999

**Respuesta dada mediante Memorando No. 02-132-1448, del 13 de julio de 2023 de GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:**

“En atención al memorando 02-1115-201 me permito remitir la siguiente información:

Respuesta caso 3992

Respuesta caso 3999

Para los dos casos en mención, se envía evidencias de acuerdo con el requerimiento del punto número 1.

Con relación al punto 2, se precisa que, por un error involuntario de la Auxiliar, encargada el proceso gestión de las PQRS en Gestión del Talento Humano, se respondió fuera de los términos (un día después), generando alteración en el proceso. ....

Con relación a los dos casos del numeral 3, se han venido implementado medidas para asegurar que no se vuelva a presentar dichas situaciones. Entre otras medidas se mencionan:

- Adicional a las alertas del sistema se programa una fecha en el google calendar, con copia a la persona encargada de dar respuesta, esto con el fin de generar un recordatorio adicional para evitar retrasos.

- Se solicitó espacio con Patricia Idárraga, encarga da del sistema para generar una nueva capacitación y recordar aspectos relevantes del proceso de respuesta de PQRS.

Se seguirán tomando las medidas que permitan mitigar y evitar que este riesgo se materialice”.

### 5. DP-40-2023, Radicado 03-1015,

Desde la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se informa que solicitó información a INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS y no se recibió respuesta.

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

Se presentaron un (1) caso en el cual no se registró la respuesta en el sistema PQRS, pero la respuesta fue dada en los términos legales a través de otro medio (ver tabla 19).

- Caso 1: Derecho de petición de información o documentos DP-64-2023, con Radicado -03-2050.

Lo anterior, dado al desconocimiento del responsable que administra en la dependencia el canal de PQRS, quien no tenía claro que las respuestas debían ser registradas en el aplicativo para el cierre del caso; lo que puede generar inconsistencia en los reportes generados.

**Riesgo relacionado:**

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

**Prioridad del hallazgo:** Bajo

**Comentarios del auditado:**

Control Interno mediante Memorando 02-1115-201, del 10 de julio de 2023, solicitó información sobre respuestas las PQRS por fuera de términos a Admisiones, Registro y Control Académico,

**1. DP-64-2023, Radicado 03-2050**

**Respuesta dada por Admisiones, Registro y Control Académico mediante Memorando No. 02-125-215, del 13 de julio de 2023:**

- a. Envío copia de la respuesta oficio 46 del 03 de febrero de 2023 que se respondió a la peticionaria por el aplicativo de PQRS.
- b. “Causa por la cual no se dio respuesta oportuna: Aunque internamente la respuesta al Derecho de Petición interpuesto fue enviada de manera oportuna al correo de la persona responsable de atender las PQRS el día 3 de febrero de 2023 por parte de la funcionaria encargada de dar respuesta a los Derechos de Petición, el oficio se traspapeló por el número de correos y solicitudes recibidos durante esas fechas y al momento de revisar detenidamente casos pendientes se advirtió que estaba vencida. Aunque estaba vencida, se optó por registrarla en el aplicativo de PQRS y no dar respuesta directa por oficio.”
- c. Acciones de mejora para evitar que esta situación se repita: Con el propósito de mejorar el procedimiento, se implementó una matriz de recepción de solicitudes con sus respectivas respuestas para llevar un control en tiempo real y evitar en lo sucesivo que estas situaciones se vuelvan a presentar.

Mediante correo electrónico del día lunes 17/07/2023 4:56 p. m. de Admisiones, Registro y Control Académico: Dio respuesta al memorando 02-1115-201, del 10 de julio de 2023, en respuesta a lo solicitado, adjunto el correo enviado a la estudiante con la respuesta al derecho de petición y el archivo con dicha respuesta, adjunto archivo con la trazabilidad del caso; este archivo inicia con el correo interno en el que la persona responsable de responder PQRS anexa la respuesta dada al oficio 803 del 30 de enero, el cual fue respondido por oficio.

La situación es que la estudiante envió un primer derecho de petición con radicado 803 del 30 de enero y fue respondido con oficio 46 del 3 de febrero, la estudiante envió otro oficio, el 2050 también del 30 de enero el cual fue registrado ya vencido por el aplicativo de PQRS y respondido ese mismo día 23 de febrero con la misma respuesta del oficio 803 dado que la petición es la misma.

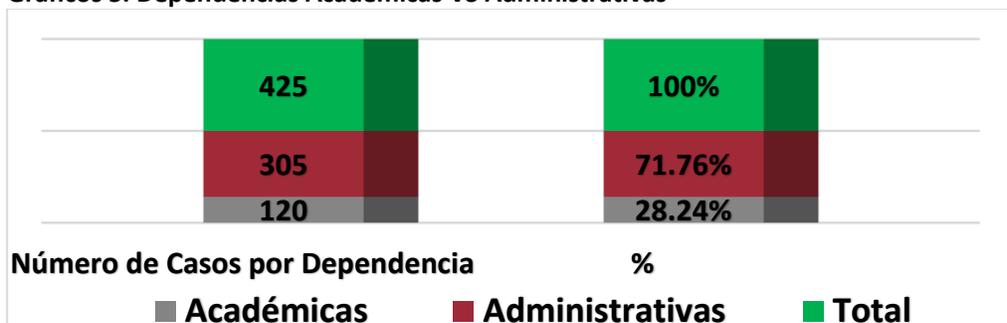
Es importante recordar, que la no respuesta de manera oportuna y sin justificación puede ocasionar faltas disciplinarias frente al incumplimiento al artículo 31 de la ley 4337 de 2011: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

**5.4 Casos por dependencias**

**5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas**

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

**Gráficos 5. Dependencias Académicas VS Administrativas**



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

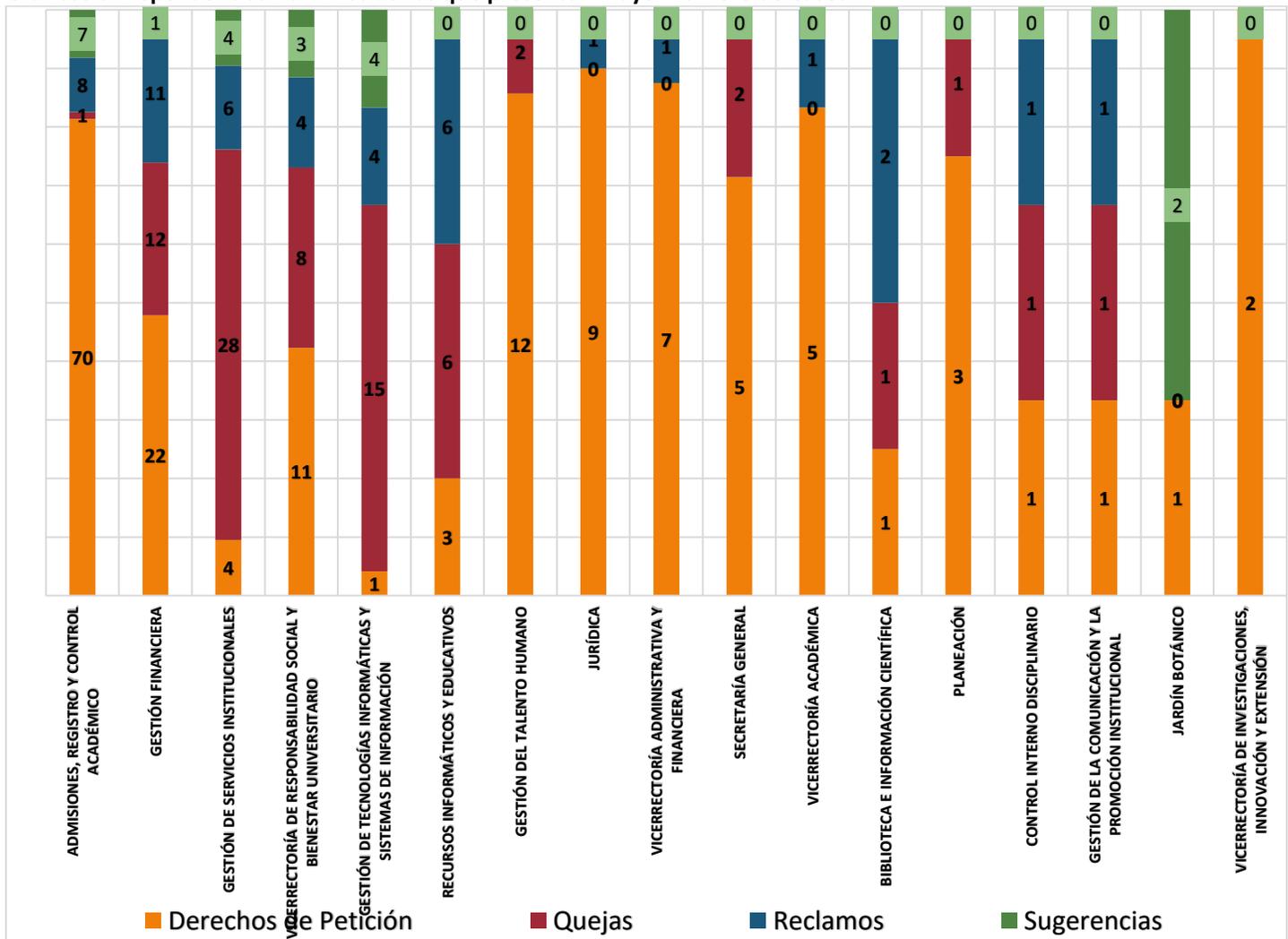
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 71.76% del total de casos.

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

Gráficos 6. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Los asuntos de las Dependencias que presentaron mayor frecuencia fueron:

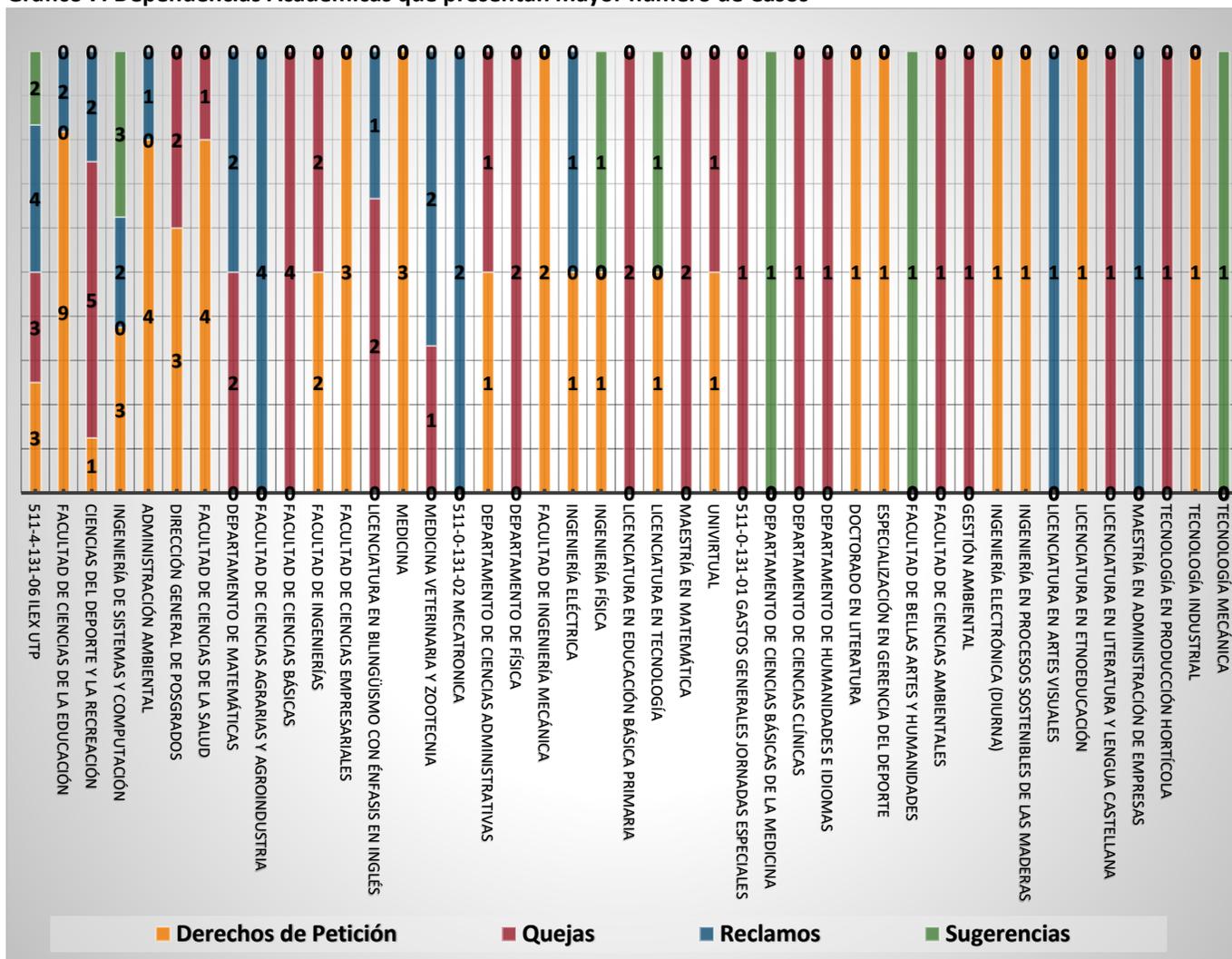
Admisiones, Registro y Control Académico con 86 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones e inscripciones, matrícula financiera, solicitudes y asignaturas entre otros; así mismo:

- 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 el gráfico 7 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias):

Gráfico 7. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos



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

Del gráfico 7 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el proyecto 511-4-131-06 ILEX UTP con 12 registros, correspondiente a 3 Derechos de petición, 3 queja, 4 reclamos y 2 sugerencias; así mismo, se puede observar que hay 18 dependencias con menor número de casos corresponde a la 511-0-131-01 Gastos Generales Jornadas Especiales, Departamento de Ciencias Básicas de

la Medicina, Departamento de Ciencias Clínicas, Departamento de Humanidades e Idiomas, Doctorado en Literatura, entre otros; con una cantidad de 1 caso registrado.

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

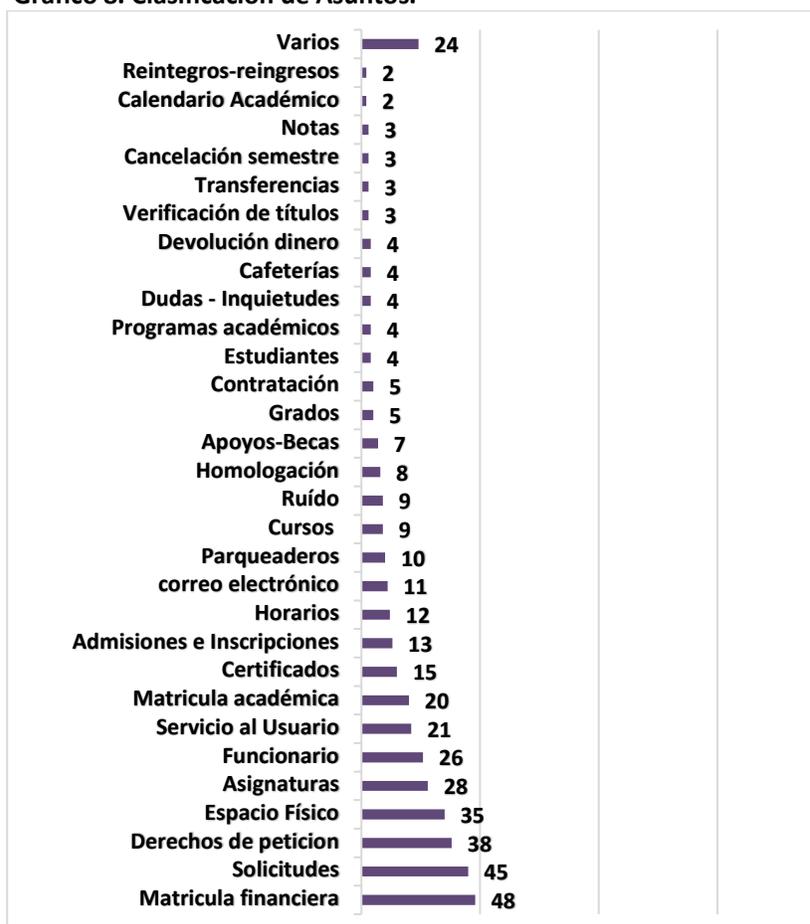
- 511-4-131-06 ILEX UTP: cursos de inglés
- Facultad de Ciencias de la Educación: derechos de petición.
- Ciencias del Deporte y la Recreación: asignaturas y funcionarios.
- Ingeniería de Sistemas y Computación: homologaciones, asignaturas.

#### 5.4.4 Casos de PQRS por Asunto

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

A continuación, se muestra en la gráfica 8 los resultados obtenidos.

**Gráfico 8. Clasificación de Asuntos.**



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

De la gráfica 8 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con Matrícula financiera con 48 casos que son el 11.29%, las Solicitudes y Derechos de petición con 45 y 38 casos registrados, que corresponden al 10.59% y 8.94% 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).

#### 5.4.5 Casos de PQRS sobre funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS, 47 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas), servicio al usuario y servicio de oficina; que corresponden a 10 derechos de petición, 30 quejas, 6 reclamos y 1 sugerencia. Ver tabla 20:

Tabla 20. Casos relacionados con Funcionarios

No.	Consecutivo	No. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
1	DP-1-2023	R-03-03-4	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Web	1/01/2023	19/01/2023
2	PQRS-6-2023	R-03-183	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Electrónico	16/01/2023	3/02/2023
3	PQRS-10-2023	R-03-414	Queja	Servicio al usuario	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	20/01/2023	30/01/2023
4	DP-23-2023	R-03-443	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	PLANEACIÓN	Electrónico	23/01/2023	26/01/2023
5	DP-33-2023	R-03-995	Derecho de petición en interés general	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	24/01/2023	14/02/2023
6	PQRS-29-2023	R-03-1088	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Web	5/02/2023	22/02/2023
7	PQRS-31-2023	R-03-03-1402	Queja	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	9/02/2023	10/02/2023
8	DP-56-2023	R-03-1471	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA)	Web	11/02/2023	13/02/2023
9	PQRS-36-2023	R-03-1480	Queja	Servicio al usuario	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	13/02/2023	13/02/2023
10	DP-60-2023	R-03-1914	Derecho de petición de información o documentos	Servicio al usuario	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	20/02/2023	23/02/2023

No.	Consecutivo	No. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
11	DP-73-2023	R-03-2557	Derecho de petición en interés general	Funcionarios	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	3/03/2023	17/03/2023
12	PQRS-63-2023	R-03-03-2550	Queja	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CLÍNICAS	Web	3/03/2023	21/03/2023
13	PQRS-65-2023	R-03-2582	Reclamo	Servicio al usuario	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	Web	5/03/2023	14/03/2023
14	DP-76-2023	R-03-2726	Derecho Petición en interés particular	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	7/03/2023	30/03/2023
15	PQRS-70-2023	R-03-2728	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	7/03/2023	28/03/2023
16	PQRS-73-2023	R-03-2788	Queja	Funcionarios	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Electrónico	9/03/2023	16/03/2023
17	PQRS-75-2023	R-03-2843	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	9/03/2023	22/03/2023
18	DP-88-2023	R-03-3054	Derecho Petición en interés particular	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Electrónico	16/03/2023	21/03/2023
19	PQRS-79-2023	R-03-3050	Queja	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE FÍSICA	Web	16/03/2023	31/03/2023
20	DP-96-2023	R-03-3179	Derecho Petición en interés particular	Funcionarios	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Web	21/03/2023	31/03/2023
21	PQRS-83-2023	R-03-3284	Reclamo	Servicio al usuario	BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	Web	23/03/2023	30/03/2023
22	PQRS-85-2023	R-03-3336	Queja	Funcionarios	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	24/03/2023	31/03/2023
23	PQRS-87-2023	R-03-3369	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Web	24/03/2023	19/04/2023
24	PQRS-88-2023	R-03-3374	Reclamo	Mala atención	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	27/03/2023	10/04/2023
25	PQRS-95-2023	R-03-3524	Reclamo	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	30/03/2023	10/04/2023
26	PQRS-96-2023	R-03-3530	Queja	Servicio al usuario	CONTROL INTERNO	Web	30/03/2023	19/04/2023
27	PQRS-104-2023	R-03-3975	Sugerencia	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	14/04/2023	5/05/2023

No.	Consecutivo	No. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
28	PQRS-140-2023	R-03-4852	Queja	Funcionarios	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	8/05/2023	16/05/2023
29	PQRS-141-2023	R-03-4853	Reclamo	Funcionarios	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Web	8/05/2023	19/05/2023
30	PQRS-143-2023	R-03-4910	Queja	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	9/05/2023	16/05/2023
31	PQRS-145-2023	R-03-5001	Queja	Servicio al usuario	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	11/05/2023	19/05/2023
32	PQRS-151-2023	R-03-5230	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	18/05/2023	24/05/2023
33	PQRS-152-2023	R-03-5237	Queja	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	18/05/2023	25/05/2023
34	PQRS-155-2023	<b>R-03-5516</b>	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	27/05/2023	16/06/2023
35	PQRS-156-2023	<b>R-03-5522</b>	Queja	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	27/05/2023	16/06/2023
36	PQRS-157-2023	R-03-5525	Queja	Servicio al usuario	UNIVIRTUAL	Web	29/05/2023	1/06/2023
37	PQRS-161-2023	<b>R-03-5516</b>	Queja	Estudiantes	MAESTRÍA EN MATEMÁTICA	Electrónico	29/05/2023	13/06/2023
38	PQRS-162-2023	R-03-5589	Queja	Mala atención o servicio recibido	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	29/05/2023	30/05/2023
39	PQRS-176-2023	<b>R-03-5522</b>	Queja	Funcionarios	DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	Electrónico	29/05/2023	13/06/2023
40	PQRS-163-2023	R-03-5606	Queja	Mala atención o servicio recibido	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	30/05/2023	30/05/2023
41	PQRS-164-2023	R-03-5671	Queja	Funcionarios	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	31/05/2023	6/06/2023
42	PQRS-167-2023	R-03-5789	Reclamo	Mala atención o servicio recibido	RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	Web	5/06/2023	5/06/2023
43	PQRS-173-2023	R-03-5973	Queja	Funcionarios	GESTIÓN FINANCIERA	Web	9/06/2023	9/06/2023
44	DP-180-2023	<b>R-03-6145</b>	Derecho de petición en interés general	Reclamación a docente William Olarte	INGENIERÍA FÍSICA	Web	14/06/2023	15/06/2023
45	PQRS-188-2023	R-03-6498	Queja	Funcionarios	DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES E IDIOMAS	Electrónico	22/06/2023	22/06/2023

No.	Consecutivo	No. Radicado	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
46	PQRS-196-2023	R-03-6658	Queja	Funcionarios	GESTIÓN FINANCIERA	Telefónico	26/06/2023	26/06/2023
47	PQRS-197-2023	R-03-6659	Queja	Funcionarios	GESTIÓN FINANCIERA	Web	26/06/2023	26/06/2023

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 20 se puede observar, que 21 de los casos (44.68%) tienen que ver con mal servicio al usuario y 26 (55.32%) casos de quejas en contra de funcionarios (personal docente y administrativo) y no se registraron casos por mal servicio de oficina. Con respecto de las Dependencias, se tiene que las administrativas tienen mayor número de casos con 29 registrados, que corresponden al 61.70% (Recursos Informáticos y Educativos (6), (Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario (6), Gestión del Talento Humano (3), Gestión Financiera (3), entre otros), mientras que las académicas tienen 18 casos registrados, que corresponden al 38.30% (Facultad de Ciencias Básicas (4), Ciencias del Deporte y la Recreación (2), Facultad de Ingeniarías (2) y Dirección General de Posgrados(1), entre otras.

Es importante informar que los casos que tienen que ver con Funcionarios, Servicio al usuario y servicio de oficina (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), disminuyó con respecto del semestre anterior (segundo semestre de 2022), donde se registraron 53 casos; disminuyendo el número de casos registrados bajo estos ítems, en 6 casos, así:

- Servicios al Usuario de 29 casos en el período anterior a 21 casos en este período
- Funcionarios de 24 casos en el período anterior a 26 casos en este período
- Servicio a Oficina no se registraron en ninguno de los dos períodos.

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.

## 5.5 Estado y Proyección del funcionamiento general del Sistema PQRS

### 5.5.1 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 PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, Derechos de Petición y Denuncias de Corrupción; cumplen con los siguientes campos:
  - Opción de PQRSD (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 PQRSD.
  - 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.

### 5.5.2 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 siete (7) 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  
Salvo las líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, dado que fue interrumpida por la emergencia sanitaria y atendiendo las medidas relacionadas con el trabajo en casa, pero en la vigencia 2022 volvió a funcionar.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados y actualizados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 30 de junio de 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, petionario 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. Habilidad 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 2022, 112 usuarios (13.24%) del total de las PQRS interpuestas (846), diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRS, al momento de recibir su respuesta; con el objetivo de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en las respuestas de sus solicitudes.
- El rol de consulta de Control Interno debe de poder generar reportes y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRS interpuestos.
- Se presentaron problemas con la parametrización errónea de una fecha, la cual aumentó 1 día hábil, lo que ocasionó una PQRS vencida.
- Se evidenció que, en el primer semestre de 2023, no se contaba con un mecanismo para monitorear los envíos de correos del aplicativo (notificaciones), con las alertas a los responsables de las respuestas a las PQRS, lo que ocasionó que no se diera la respuesta en los términos de ley a una PQRS; pero este inconveniente fue solucionado, según correo electrónico de admweb, el día martes 11/07/2023 12:32 p. m.

#### 5.6 Avances en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del segundo semestre de 2022, en el primer semestre de 2023:

Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para el segundo semestre de 2022, 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:** Generar reportes sobre PQRS reclasificadas, trasladadas y con desistimiento

**Actividades:** No especifican

**Responsable:** Recursos Informáticos y Educativos

**Fecha de Cumplimiento:** 15/12/2023

**Aclaraciones:** La generación de reportes con respecto a las peticiones reclasificadas, trasladadas y con desistimiento se encuentra en fase de desarrollo, mientras tanto, dichos reportes deben ser solicitados mediante el correo [admweb@utp.edu.co](mailto:admweb@utp.edu.co)

**Análisis Control Interno:** A 30 de junio de 2023 no se pueden generar los reportes de PQRS reclasificadas, trasladadas y con desistimiento tácito. **Acción No Efectiva**

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

**Acción de mejora 1:** Monitorear las notificaciones enviadas a los correos electrónicos de los responsables de atender los PQRS.

**Actividades:** Se han llevado a cabo las siguientes actividades sobre el sistema:

1. Solución de errores y ajustes en las notificaciones por correo electrónico del sistema PQRS.
2. Implementación de monitoreo de notificaciones por correo electrónico del sistema PQRS.
3. Correcciones del conteo de días hábiles del sistema PQRS.

**Responsable:** Recursos Informáticos y Educativos

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

**Actividades:** Se realizó una Socialización el 23 de febrero, de manera virtual, la idea es programar al menos otras 2 en esta vigencia.

**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 **No fueron efectivas**, ya que para el primer semestre de 2023 se presentaron 7 casos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias vencidas.

### **Observación 3: PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario**

**Acción de mejora 1:**

**Responsable:** Vicerrectoría Administrativa y Financiera –Gestión de Talento Humano

**Aclaraciones:** Consideramos que el asunto "Servicio al Usuario", en general, no representa mala atención de las diferentes dependencias de la Universidad, es una clasificación que se da, cuando el usuario requiere algún servicio en particular de la dependencia.

**Fecha de Cumplimiento:**

**Análisis Control Interno:** Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas **No fueron efectivas**, ya que para el primer semestre de 2023 se presentaron 21 casos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con Servicio al Usuario

### **Recomendaciones**

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

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

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

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

- **Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el Formulario de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).**

**Aclaraciones:** De acuerdo al numeral 2.4.3.3., donde se indica que en las entidades se debe habilitar un formulario de PQRS, con el apoyo de Recursos Informáticos y Educativos se revisaron los puntos contenidos en dicho numeral, y se determinó que se está cumpliendo con las condiciones técnicas, las condiciones del formulario y las condiciones de acceso a la información, exceptuando la condición técnica No. 8, que habla de la Seguridad Digital.

- **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.**

**Aclaraciones:** Según RR 5485 de 2019 donde indica la competencia para dar respuesta a los PQRS: indica que son competentes para emitir respuestas el Rector, los Vicerrectores, la Secretaria General, los Decanos, los directores de los programas académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamento.

En el Instructivo para la Atención de PQRS en el numeral 3.1.2, párrafo 5, indica: Sin usuario en el aplicativo: Los responsables de las áreas administrativas y académicas, los coordinadores de proyectos especiales y demás personal que no tengan usuario en el Sistema PQRS, tendrán como responsabilidad brindar la información o los documentos necesarios en caso de que esta sea requerida para atender una solicitud de un usuario.

- **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.**

#### **5.6.1 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 desistimiento tácito) que permitan realizar análisis de la información.

## 6. Recomendaciones

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

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

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

- Se recomienda realizar verificaciones periódicas a la parametrización del aplicativo tanto en el cálculo de días hábiles de respuesta como en la generación de alertas a las dependencias responsables.
- Generar estrategias de socialización que permita recordar a los responsables del mismo las obligaciones y deberes con el sistema.

### **OBS 3 – 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 5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.
- Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el Formulario de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).
- Se debe crear un mecanismo que permita generar controles para responder las PQRS relacionadas con los responsables de los proyectos especiales, ya que un sinnúmero de PQRS son relacionadas con temas de estos y no directamente de la dependencia.

## **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  
Julio de 2023