

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

Control Interno

Distribuido a:

- ▶ Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
- ▶ Maria Teresa Vélez Ángel – Secretaria General (E).
- ▶ Patricia Idárraga Ángel - Técnico Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Copias

- ▶ Francisco Uribe Gómez – Rector (E).
- ▶ Diana Patricia Jurado Ramírez – jefe de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información.
- ▶ Jairo Ordilio Torres Moreno – jefe de Gestión Talento Humano

Emitido por:

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

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres
Profesional Especializado Transitorio

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia primer semestre de 2024

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (primer semestre 2024)

Informe No. AI-1115-16-2024

Fecha del informe: Agosto 08 de 2024

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

Contenido del informe

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

1. Resumen Ejecutivo

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



Fortalezas

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

Debilidades

- Casos repetidos interpuestos por los usuarios.
- Casos interpuestos ante varias dependencias.
- Casos duplicados por el aplicativo.
- Un (1) caso de PQRS interpuesto con respuesta por fuera de los términos establecidos por la ley.
- Aplicativo no genera reportes con el rol de Control Interno.

Sandra Yamile Calvo Cataño
Control Interno

| | |
|---------|------------|
| Código | 1115-F19 |
| Versión | 1 |
| Fecha | 2020-07-15 |
| Página | 4 de 44 |

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 2024.

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 2024 | | | FECHA DE CALIFICACION | | 29/07/2024 | |
|--|-----------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| RIESGOS | | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
| CONTROLES | EFFECTIVIDAD | 1* 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. | 2. Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015) | 3. Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción | 4. 'Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS | 5. Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo | 6. PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta | 7. Información no confiable para las estadísticas de las PQRS |
| Aplicativo en Web de PQRS | REGULARMENTE EFECTIVO | X | X | | X | X | X | X |
| Manual del Usuario | REGULARMENTE EFECTIVO | X | | X | | | X | |
| Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción | REGULARMENTE EFECTIVO | X | X | | | X | | |
| Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS | REGULARMENTE EFECTIVO | | X | X | X | X | | X |
| Auditoría Interna al sistema PQRS | REGULARMENTE EFECTIVO | | | X | X | | X | X |

Fuente: Análisis Control Interno 2024 y *Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera (R1)

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

4. Criterios analizados y Metodología empleada

CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
2. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
3. Ley 1755 de 2015: por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
4. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
6. Resolución 5551 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad y se dictan otras disposiciones.
7. Resolución de rectoría no. 7012 del 30 de septiembre de 2020, por medio de la cual por medio de la cual se establece el valor para la expedición de copias de documentos en la Universidad Tecnológica de Pereira.
8. Resolución de Rectoría 5008 del 30 de agosto de 2021, por medio de la cual se actualiza el SISTEMA PQRS en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.
9. Resolución de Rectoría No. 7117 del 05 de diciembre de 2023, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la universidad
10. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 14 de 2024-06-06 código 131-INT-01.
11. Anexo notificaciones recibidas por las dependencias, versión 1 de 2022-11-30, código 131-INT-01-01
12. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 9 de 2024-06-06 código 131-MU-01,
13. Anexo notificaciones recibidas por los usuarios, versión 1 de 2022-11-30, código 131-MU-01-01
14. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS, versión 7 de 2021-08-26

METODOLOGÍA EMPLEADA

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

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

Muestra

No se empleó muestra aleatoria.

5. Resultados de la evaluación

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

Tabla 2. Prioridad de las observaciones según el riesgo

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

Fuente: Análisis de Control Interno

5.1 Relación de casos

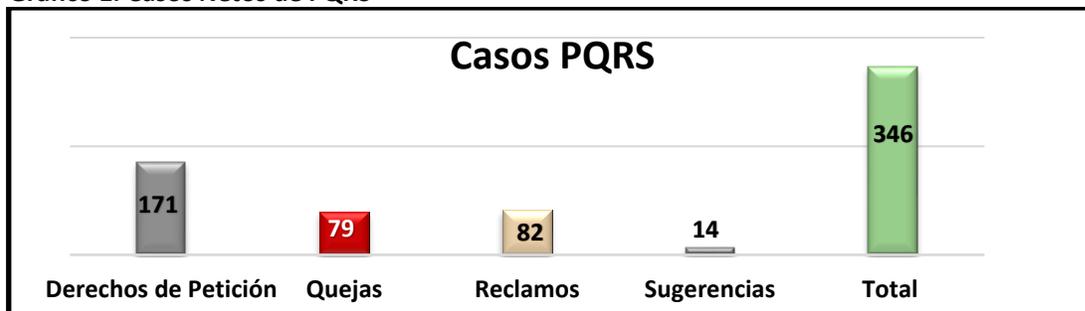
5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos registrados de PQRS presentados durante el primer semestre del 2024, así mismo un comparativo entre el primer semestre del 2023 y el primer semestre de 2024, 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 354 casos, el total de casos identificados como repetidos es de 7 casos (5 derechos de petición y 2 quejas), hubo un (1) caso duplicado (derechos de petición de consulta), y hubo dos (2) 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 346 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 2024 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos (7) y los duplicados (1). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos Netos de PQRS



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

El gráfico 1 refleja el número de casos presentados durante el primer semestre del 2024, se observa que la universidad recibió 171 derechos de petición (11 de consulta, 54 de información o documentos, 18 en interés general y 88 en interés

particular) correspondiente al 49.42%, 81 quejas que corresponden al 22.83%, 82 reclamos correspondiente al 23.70% y 14 Sugerencias correspondiente al 4.05%, para un total 346 casos registrados correctamente.

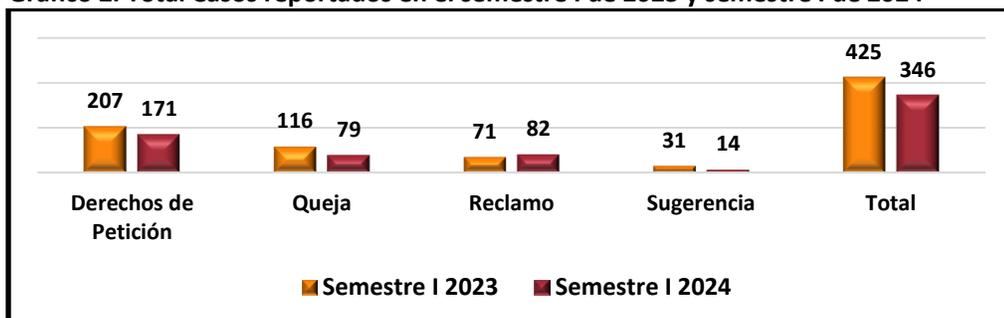
De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2024 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre I de 2023 VS semestre I de 2024

| Casos Netos Presentados | Semestre I 2023 | Semestre I 2024 | Diferencia |
|-------------------------|-----------------|-----------------|------------|
| Derechos de Petición | 207 | 171 | -36 |
| Queja | 116 | 79 | -37 |
| Reclamo | 71 | 82 | 11 |
| Sugerencia | 31 | 14 | -17 |
| Total | 425 | 346 | -79 |

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2023 y 30/06/2024.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre I de 2023 y semestre I de 2024



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2023 y 30/06/2024.

Con respecto al primer semestre del 2023, el gráfico 2 muestra una disminución en los derechos de petición en 36 casos. Es importante aclarar que, la Universidad dispuso el canal de derechos de petición en el aplicativo PQRS, tanto usuarios, como los que se reciben por otros medios están siendo registrados en el sistema para tener un mayor control sobre ellos. Para la vigencia 2023, los derechos de petición recibidos se clasifican en:

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

| Tipo | Cantidad | % |
|---|------------|----------------|
| Derecho de petición de consulta | 11 | 6.43% |
| Derecho Petición en interés general | 18 | 10.53% |
| Derecho de petición de información o documentos | 54 | 31.58% |
| Derecho de Petición en interés particular | 88 | 51.46% |
| Total | 171 | 100.00% |

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS

Respecto a las quejas se aprecia una disminución de 37 casos, también las sugerencias disminuyeron en 17 casos; mientras que los reclamos aumentaron en 11 casos. Se presentaron setenta y nueve (79) PQRS de menos en este primer semestre de 2024 que las presentadas en primer semestre de 2023.

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 | 4 |
| Derecho de petición de consulta | 1 |
| Quejas | 2 |
| Total Casos Repetidos | 7 |

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 6. Casos repetidos

| Ítem | Consecutivo | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | OBSERVACIONES OCI |
|------|-------------|-------------|--------------------|---|---|-------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| | DP-4-2024 | R-03-185 | 12/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Devolución dinero compra PIN postgrado 2024 | GESTIÓN FINANCIERA | Web | 17/01/2024 | |
| 1 | DP-5-2024 | R-03-186 | 12/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Devolución dinero compra PIN postgrado 2024 | GESTIÓN FINANCIERA | Web | 17/01/2024 | Repetido Eliminar |
| 2 | DP-6-2024 | R-03-189 | 12/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Petición devolución dinero compra pin 2024 | GESTIÓN FINANCIERA | Web | 17/01/2024 | Repetido Eliminar |
| | DP-41-2024 | R-03-1421 | 6/02/2024 | Derecho de petición de consulta | cambio salon | DEPARTAMENTO DE FÍSICA | Web | 9/02/2024 | |
| 3 | DP-42-2024 | R-03-1422 | 6/02/2024 | Derecho Petición en interés particular | cambio de salon | DEPARTAMENTO DE FÍSICA | Web | 9/02/2024 | Repetido Eliminar |
| | DP-102-2024 | R-03-3468 | 1/04/2024 | Derecho de petición de información o documentos | Solicitud de información con fines académicos | BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | Web | 11/04/2024 | |
| 4 | DP-103-2024 | R-03-3479 | 1/04/2024 | Derecho de petición de consulta | Solicitud de información con fines académicos | BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | Electrónico | 11/04/2024 | |

| ítem | Consecutivo | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | OBSERVACIONES OCI |
|------|---------------|-------------|--------------------|--|--|--------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| | PQRS-122-2024 | R-03-4193 | 15/04/2024 | Reclamo | Homologación | TECNOLOGÍA INDUSTRIAL | Web | 19/04/2024 | |
| 5 | DP-117-2024 | R-03-4192 | 15/04/2024 | Derecho Petición en interés particular | Derecho de petición a solicitud homologación | TECNOLOGÍA INDUSTRIAL | Web | 19/04/2024 | Repetido Eliminar |
| 6 | PQRS-123-2024 | R-03-4194 | 15/04/2024 | Queja | Homologación | TECNOLOGÍA INDUSTRIAL | Web | 19/04/2024 | Repetido Eliminar |
| | PQRS-146-2024 | R-03-4870 | 2/05/2024 | Queja | Parqueaderos | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | Web | 17/05/2024 | |
| 7 | PQRS-147-2024 | R-03-4873 | 2/05/2024 | Queja | Parqueaderos | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | Electrónico | 17/05/2024 | Repetido Eliminar |

Fuente: Análisis de Control Interno

Se puede observar en las tablas 5 y 6, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 7 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 4 Derecho Petición en interés particular, 1 Derecho de petición de consulta y 2 Quejas; estos casos no se tienen en cuenta para las estadísticas de las PQRS interpuestas en el período 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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

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

En este primer semestre de 2024 se presentó un (1) caso duplicado en el número de radicado, lo que denota que, se ha mejorado en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, como se puede apreciarse en la siguiente tabla 7:

Tabla 7. Casos duplicados

| No. | Consecutivo | N. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Medio de Respuesta | Fecha de Respuesta | Observaciones OCI |
|-----|-------------|-------------|--------------------|---|--|--|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------|
| 1 | DP-56-2024 | R-03-2034 | 17/02/2024 | Derecho Petición en interés particular | Solicitud de certificado de notas y contenidos | FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS | Web | Electrónico | 26/02/2024 | Duplicado en el radicado |
| | DP-64-2024 | R-03-2034 | 19/02/2024 | Derecho de petición de información o documentos | Solicitud de certificado de notas y contenidos | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Electrónico | Electrónico | 26/02/2024 | Duplicado en el radicado Eliminar |

Fuente: Elaboración Control Interno.

Como puede observarse en la tabla 7, en este semestre se presentó un (1) caso duplicado, mejorando lo ocurrido en el segundo semestre de 2023, donde se presentaron tres casos duplicados, aunque disminuyeron los casos duplicados, se debe de mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados. Este caso no se tiene en cuenta para las estadísticas de las PQRS interpuestas en el período 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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

Tabla 8: Total Casos Netos Aplicativo PQRS

| Tipo | Interpuestas | Número de Casos Repetidos | Número de Casos Duplicados | Total Casos Netos | % |
|----------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|
| Derechos de Petición | 177 | 5 | 1 | 171 | 49% |
| Queja | 81 | 2 | 0 | 79 | 23% |
| Reclamo | 82 | 0 | 0 | 82 | 24% |
| Sugerencia | 14 | 0 | 0 | 14 | 4% |
| Total | 354 | 7 | 1 | 346 | 100% |

Fuente: Elaboración Control Interno.

De otra parte, analizados los reportes, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos y duplicados, hubo seis (6) usuarios que interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, esta situación podría indicar que:

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

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

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

| ítem | Consecutivo | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | OBSERVACIONES OCI |
|------|-------------|--------------|--------------------|--|-----------------------------|--|-------------------------|
| 1 | PQRS-1-2024 | R-03-13 | 2/01/2024 | Reclamo | Curso de inglés | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Diferentes Dependencias |
| | DP-14-2024 | R-03-479 | 2/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Matrícula académica | 511-4-131-06 ILEX UTP | |
| 2 | DP-21-2024 | R-03-763 | 24/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Permiso para ver asignatura | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Diferentes Dependencias |
| | DP-22-2024 | R-03-768 | 24/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Permiso para ver asignatura | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | |

| ítem | Consecutivo | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | OBSERVACIONES OCI |
|------|---------------|--------------|--------------------|---|---|--|-------------------------|
| 3 | DP-41-2024 | R-03-1421 | 6/02/2024 | Derecho de petición de consulta | cambio salon | DEPARTAMENTO DE FÍSICA | Diferentes Dependencias |
| | DP-43-2024 | R-03-1424 | 6/02/2024 | Derecho Petición en interés particular | cambio de salon | 511-0-131-02 MECATRONICA | |
| 4 | DP-56-2024 | R-03-2034 | 17/02/2024 | Derecho Petición en interés particular | Solicitud de certificado de notas y contenidos | FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS | Diferentes Dependencias |
| | DP-64-2024 | R-03-2034 | 19/02/2024 | Derecho de petición de información o documentos | Solicitud de certificado de notas y contenidos | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | |
| 5 | PQRS-99-2024 | R-03-3200 | 18/03/2024 | Queja | Solicitud de información | 511-4-131-06 ILEX UTP | Diferentes Dependencias |
| | PQRS-100-2024 | R-03-3228 | 18/03/2024 | Queja | Funcionarios | VICERRECTORÍA ACADÉMICA | |
| 6 | DP-140-2024 | R-03-5429 | 17/05/2024 | Derecho de petición de consulta | Consulta acerca de homologación de asignatura | FACULTAD DE INGENIERÍAS | Diferentes Dependencias |
| | DP-141-2024 | R-03-5430 | 17/05/2024 | Derecho de petición de consulta | Consulta acerca de la homologación de asignaturas | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | |

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2024.

Se evidencia en la tabla 9, que hubo seis (6) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, cuatro (4) casos más que el período anterior (segundo semestre de 2023), en el cual se detectaron dos (2) casos.

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

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

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

5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS

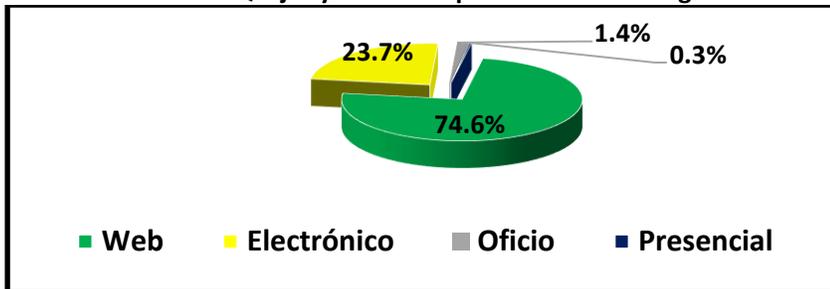
El Análisis de este aspecto se realiza con relación a los medios más empleados por los usuarios para interponer sus quejas y reclamos, como se puede apreciar en la tabla 10 y gráfico 3:

Tabla 10. conducto de llegada PQRS

| Medio Solicitud | Cantidad | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Web | 258 | 74.6% |
| Electrónico | 82 | 23.7% |
| Oficio | 5 | 1.4% |
| Presencial | 1 | 0.3% |
| Total | 346 | 100% |

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2024.

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



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

En la tabla 10 y el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 74.6%, el correo electrónico con un 23.7%, por intermedio de oficio el 1.4% y presencial el 0.3%.

El día 19 de julio de 2024, a las 8:24 a.m., Control Interno realizó varias llamadas a la línea gratuita 018000966781 y al teléfono 3137211, con el fin de verificar el funcionamiento de estas líneas telefónicas y se evidenció que si estaban funcionando.

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

- Vía telefónica:

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

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

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

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

Tabla 11. Derechos de petición

| MES | Solicitudes de Información | Derechos de Petición | |
|--------------|----------------------------|----------------------|--------------|
| | | Radicados | SISTEMA PQRS |
| ENERO | 4 | 35 | 32 |
| FEBRERO | 9 | 94 | 88 |
| MARZO | 3 | 63 | 60 |
| ABRIL | 5 | 63 | 54 |
| MAYO | 4 | 38 | 30 |
| JUNIO | 6 | 53 | 40 |
| TOTAL | 31 | 346 | 304 |

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 30/06/2024)

Se observa en la tabla 11 que, los derechos de petición, en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2024 recibidos en la Universidad, fue de 42 radicados en la ventanilla o mediante el correo lazos@utp.edu.co de Gestión de Documentos y 304 casos registrados directamente en el Sistema de PQRS; para un total de 346 Derechos de petición recibidos en este período. Con respecto al período anterior, semestre II de 2023, en donde se recibieron 32 solicitudes, hubo una disminución en los radicados de solicitudes de acceso a la información, que en este período fue de 31 solicitudes.

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 PQRS permite dar trazabilidad sobre el estado y avance de los derechos de Petición.

Con respecto a si se tienen los tiempos promedios de las respuestas a las solicitudes de derecho de petición, tiempo promedio de solicitudes de acceso a la información; nos informan desde Gestión de Documentos que, ellos solo oficializan las comunicaciones y tienen conocimiento que este tipo de respuestas se dan en los términos establecidos por la ley y conforme a la Resolución de Rectoría No. 5551 de 2017, en el aplicativo PQRS. 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 primer semestre de 2024, dos (2) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, al que fue seleccionado por el peticionario al registrar su caso (ver tabla 12).

Tabla 12. Casos reclasificados

| No. | Consecutivo | No. radicado | PQRS | Tipo usuario | Asunto | Dependencia | Fecha recepción | Fecha Respuesta | tipo_ original | Días de Respuesta |
|-----|-------------|--------------|--|--------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------|
| 1 | DP-171-2024 | R-03-6938 | Derecho Petición en interés particular | Egresado | Verificación de títulos | BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | 2024-06-17 | 2024-06-25 | Reclamo | 6 |
| 2 | DP-131-2024 | R-03-4788 | Derecho Petición en interés particular | Egresado | Correo electrónico | RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | 2024-04-30 | 2024-04-30 | Queja | 0 |

Fuente: Aplicativo PQRS, página web UTP (corte a 30/06/2024)

De la tabla 12 podemos apreciar que, dos (2) casos fueron reclasificados por la Biblioteca e Información Científica y Recursos Informáticos y Educativos.

Con respecto al período anterior (segundo semestre de 2023), se disminuyeron los casos reclasificados en 3 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, de donde nos informan mediante correo electrónico del día 22 jul 2024, 11:43 a.m. que, *“Desde el equipo CRIE encargado del soporte y mantenimiento del sistema PQRS, les queremos comunicar que nos encontramos finalizando el empalme y entrega del sistema a la oficina de GTISI, por tal motivo les solicitamos que cualquier petición sobre el aplicativo sea enviada con copia al ingeniero encargado Héctor Naranjo de GTISI, quien en la medida de lo posible les dará solución o se apoyará en nosotros, durante estas últimas etapas, para atenderlas”.*

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

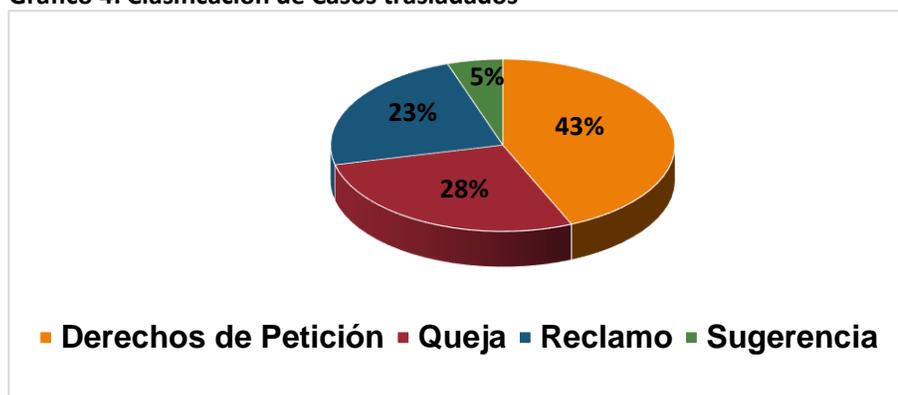
De acuerdo a la información reportada por el CRIE del aplicativo PQRS, se realizó el traslado de 115 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 50 derechos de petición, 32 quejas, 27 reclamos y 6 sugerencias; como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 13.

Tabla 13. Casos trasladados entre dependencias

| Casos trasladados | Número de Casos | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|-------------|
| Derechos de Petición | 50 | 43% |
| Queja | 32 | 28% |
| Reclamo | 27 | 23% |
| Sugerencia | 6 | 5% |
| Total | 115 | 100% |

Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Hubo una disminución de los casos trasladados, con respecto del semestre anterior (segundo semestre de 2023), en un caso.

Tabla 14. Dependencias que han trasladado casos

| Dependencia Origen | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Total |
|---|----------------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 8 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| FACULTAD DE INGENIERÍAS | 4 | 0 | 3 | 2 | 9 |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | 1 | 5 | 2 | 0 | 8 |
| CONTROL INTERNO | 3 | 1 | 3 | 0 | 7 |
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 |
| SECRETARÍA GENERAL | 3 | 3 | 0 | 0 | 6 |
| GESTIÓN FINANCIERA | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 |
| 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| RECTORÍA | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| FACULTAD DE TECNOLOGÍA | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| UNIVIRTUAL | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| JARDÍN BOTÁNICO | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| JURÍDICA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 511-0-131-02 MECATRONICA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INGENIERÍA ELECTRÓNICA (DIURNA) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| LICENCIATURA EN MÚSICA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS DE LA MEDICINA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Totales | 50 | 32 | 27 | 6 | 115 |

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 14 que las Dependencias que más traslados realizaron fueron ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, FACULTAD DE INGENIERÍAS, GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, CONTROL INTERNO, VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO, SECRETARÍA GENERAL, GESTIÓN FINANCIERA y VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA; con 9, 9, 8, 7, 7, 6, 5 y 5 casos respectivamente.

Tabla 15. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

| Dependencia Destino | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Total |
|---|----------------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 6 | 8 | 3 | 3 | 20 |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | 3 | 4 | 8 | 1 | 16 |
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 8 | 0 | 3 | 0 | 11 |
| GESTIÓN FINANCIERA | 1 | 3 | 4 | 0 | 8 |
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| JURÍDICA | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| PLANEACIÓN | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 511-4-131-06 ILEX UTP | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| DEPARTAMENTO DE FÍSICA | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| INGENIERÍA MECÁNICA | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| RELACIONES INTERNACIONALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SECRETARÍA GENERAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDÉUTICOS) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DOCTORADO EN LITERATURA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| LICENCIATURA EN ARTES VISUALES | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| LICENCIATURA EN MÚSICA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MAESTRÍA EN ESTÉTICA Y CREACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MEDICINA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TECNOLOGÍA INDUSTRIAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Totales | 50 | 32 | 27 | 6 | 115 |

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 15 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO, GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, GESTIÓN FINANCIERA, RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS, GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN, JURÍDICA, VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN y PLANEACIÓN; con 20, 16, 11, 8, 7, 6, 5, 5 y 4 casos respectivamente.

Con respecto del período anterior, segundo semestre de 2023, vemos que hubo una disminución de los casos trasladados, ya que en ese período se generaron 116 trasladados, contra 115 trasladados 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

No se encontraron en el aplicativo PQRS casos de derechos de petición, cuyo estado en el reporte fuera como “Desistimiento tácito”.

5.1.6 Casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso

Se encontraron en el aplicativo dos (2) casos de derechos de petición, cuyo estado en el reporte se encontraban con días hábiles vencido, como si no se les hubiera contestado al peticionario; pero los cuales habían tenido desistimiento expreso, es decir, los peticionarios habían solicitado no recibir respuesta, los cuales se muestran en la siguiente tabla 16:

Tabla 16. Derechos de Petición con desistimiento expreso

| Ítem | Consecutivo | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Estado | Nota Aplicativo |
|------|-------------|--------------|--------------------|--|--|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1 | DP-2-2024 | R-03-81 | 9/01/2024 | Derecho Petición en interés particular | Petición para solicitud de grado sin respuesta | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Web | Desistimiento expreso | It (-112) Días hábiles vencidos: 112 |
| 2 | DP-140-2024 | R-03-5429 | 17/05/2024 | Derecho de petición de consulta | Consulta acerca de homologación de asignatura | FACULTAD DE INGENIERÍAS | Web | Desistimiento expreso | Int(-12) Días hábiles vencidos: 12 |

Fuente: Reporte de aplicativo PQRS

Para los casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso, el aplicativo debe cerrar el caso una vez se tenga soporte documental del peticionario, por lo cual no debería continuar con el conteo de días vencidos.

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

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

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

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Casos reclasificados: desde el CRIE se generó reporte, pero el mismo no contiene información suficiente para realizar análisis: fecha de reclasificación, identificación de casos rechazados, casos que el sistema no registra una vez cambia de tipo • Casos trasladados: Se genera reporte desde CRIE. • Derechos petición con desistimiento tácito y expreso: Se genera reporte desde CRIE. No contiene información suficiente para realizar análisis: ID de caso, Número de resolución de desistimiento tácito, medio por el cual el peticionario solicitó o expresó el desistimiento expreso. <p>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.</p> |
| Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de las PQRS |
| Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario |
| Prioridad del hallazgo: Bajo ■ |
| Comentarios del auditado (correo electrónico del 08/08/2024 del CRIE): La responsabilidad del aplicativo ya pasó a la dependencia de GTISI, entonces se debe tener en cuenta la capacidad de esta dependencia para cualquier cambio necesario en el aplicativo. |

5.1.7 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información sobre los casos de las PQRS del primer semestre de 2024 fue enviada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorando No. 02-131-663 del 08 de julio de 2024. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS semestralmente (Ver tabla 17).

Tabla 17. PQRS VAF segundo semestre de 2023

| Clasificación | Número de casos |
|---|-----------------|
| Derechos de Petición | 177 |
| Queja | 81 |
| Reclamo | 82 |
| Sugerencias | 14 |
| PQRS trasladados a otras Entidades | 0 |
| Subtotal | 354 |
| Repetidas | 14 |
| Duplicadas | 0 |
| (restar) PQRS trasladados a otras Entidades | 0 |
| Total | 340 |

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se evidencia que el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, del primer semestre del 2024, sobre las PQRS recibidas por el aplicativo, se encuentra publicado en la página web de la PQRS, dando cumplimiento a lo establecido al Instructivo para la atención de las PQRS, (Ver link: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pqrs.utp.edu.co/files/2023%20INFORME%20PQRS%20A%200%20JUNIO.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pqrs.utp.edu.co/files/2023%20INFORME%20PQRS%20A%200%20JUNIO.pdf)).

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

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

Para el primer semestre del 2024 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. 02-1115-198 del 28 de junio de 2024 solicitó a Control Interno Disciplinario, la siguiente información:

1. Número total de denuncias de corrupción (recibidas por el sistema web, e-mail o línea telefónica habilitada para denuncias) que se presentaron durante el primer semestre de 2024 (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. 02-1119-110 del 16 de julio de 2024, Control Interno Disciplinario, nos informa que: “En atención al memorando 02-1115-198 - Solicitud de información para Informe Denuncias PQRS-D semestre I de 2024, en cuanto a su vigilancia y gestión; la oficina de Control Interno Disciplinario, está remitiendo la información correspondiente solicitada en dicha comunicación.” (ver tabla 18):

Tabla 18. Denuncias de corrupción reportadas por Control Interno Disciplinario, Semestre I de 2024

| No. | RADICADO | MEDIO POR EL CUAL SE RECEPCIONÓ | QUEJA O DENUNCIA | FECHA DE RADICACION | DESCRIPCION DEL CASO | ESTADO DE PROCESO |
|-----|--------------|--|---|--|--|--|
| 1 | Rad: 08-2024 | Aplicativo de denuncias por corrupción | Estudiantes de Ciencias del Deporte y la Recreación | Nota: queja interpuesta el 13 de agosto de 2023, pero allegada a la OCID el día 12 de marzo de 2024 | Estudiantes del Programa de Ciencias del Deporte y la Recreación de la UTP, tuvieron que asumir parte de los costos de una salida pedagógica del docente Alejandro Gómez Rodas que no tenía nada que ver con la materia. | Investigación disciplinaria |
| 2 | Rad: 16-2024 | Aplicativo PQRS-57-2024 (Queja) | Quejoso, John Harol Giraldo Herrera | 28 de junio de 2024 | Acoso Laboral, difamación, abuso y mal uso derecho petición, participación en política. | Remitido al Comité de Convivencia 14 de marzo de 2024. |
| 3 | Rad: 25-2024 | Aplicativo PQRS-85-2024 (Queja) | Quejoso docente Juan Pablo Aricapa Botero | 8 de marzo de 2024 | El señor Juan Pablo Aricapa Botero profesor del programa de Licenciatura en Música de la UTP, donde señala a los docentes Julio Alberto Mejía Ospina, Giordano Bastián y Juliana Henao lo están acosando laboralmente, generándole chantaje y presión psicológica para que firme una carta para hacer el cambio de currículo del programa. | Remitido al Comité de Convivencia Laboral de la UTP el día 24 de mayo de 2024 por tratarse de una conducta de acosos laboral |

| No. | RADICADO | MEDIO POR EL CUAL SE RECEPCIONÓ | QUEJA O DENUNCIA | FECHA DE RADICACION | DESCRIPCION DEL CASO | ESTADO DE PROCESO |
|-----|--------------|--|--|---------------------|---|--|
| 4 | Rad: 27-2024 | Informe de Servidor público – secretaria general PQRS-128-2024 (Queja) | Alexander Pérez Bustamante | 19 de abril de 2024 | Al parecer por uso indebido de las bases de datos de números de celular y correos electrónicos para hacer publicidad en proceso de elección de decano de la facultad de Ciencias Empresariales. | Investigación disciplinaria |
| 5 | Rad: 28-2024 | Aplicativo PQRS - 130 de 2024. (Queja) | Quejosos Isabela Monroy Calvo y Héctor Montes García | 18 de abril de 2024 | Solicita a las directivas garantías a candidatos y ser transparente en diferentes actividades – elección Decanos | Indagación Previa el 17 de marzo de 2024 |

Fuente: Control Interno Disciplinario

Al revisar los casos de denuncias de corrupción enviadas por Control Interno Disciplinario se evidenció que cuatro de los casos enunciados en la tabla 18 están registrados en el aplicativo PQRS como Quejas que fueron interpuestas por los usuarios y dirigidas a Control Interno Disciplinario, estos casos inicialmente no son denuncias por corrupción; por lo que, Control Interno Disciplinario debió haber solicitado la reclasificación de estos casos, si estos cumplían con los requisitos para ser considerados como casos de Denuncias por Corrupción. Lo anterior, con el fin de tener una base de datos actualizada, veraz y confiable del sistema PQRS.

Al revisar el aplicativo PQRS, en el link Administrar/Histórico/PQRS/Denuncia por Corrupción (en lista desplegable), Control Interno encontró que se registraron dos (2) casos como Denuncias de Corrupción, las cuáles no se les evidencia el consecutivo, radicado, fecha de respuesta, ni la dependencia; porque se tenía la consideración de que los casos de denuncias de corrupción, el aplicativo los dirigía automáticamente a Control Interno Disciplinario y ellos le colocaban el número de radicado; por lo anterior, se solicitó mediante correo electrónico del 22 de julio de 2024 9:46 a.m., a Recursos Informáticos y Educativos, un informe sobre las denuncias de corrupción interpuestas por los usuarios en el primer semestre de 2024 en el Aplicativo PQRS; del cual se recibió respuesta mediante correo electrónico del 22 de julio de 2024 13:17 p.m. del CRIE (admweb@utp.edu.co), ver siguiente tabla 19:

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

| id | consecutivo | radicado | fecha_recepción | tipo | Peticionario | tipo_usuario | asunto | dependencia | medio_solicitud |
|------|-------------|----------|-----------------|-------------------------|----------------|----------------------------------|--------------------------|-------------|-----------------|
| 2135 | | | 2024-03-12 | Denuncia por corrupción | Peticionario 1 | Otros (Usuario externo a la UTP) | Solicitud de información | | Web |
| 1964 | | | 2024-01-15 | Denuncia por corrupción | Peticionario 2 | Estudiante | Curso de inglés | | Web |

Fuente: Aplicativo PQRS CRIE (admweb@utp.edu.co)

Se observa en la tabla 19 que, hubo dos (2) casos registrados en el aplicativo PQRS, en reporte enviado por el CRIE (admweb@utp.edu.co), que es igual al reporte generado por Control Interno, con el rol de consulta.

Al hacer el comparativo de la información reportada por Control Interno Disciplinario respecto a la registrada en el aplicativo, se encontró que la información no coincidía, ya que Control Interno Disciplinario reportó cinco (5) denuncias de corrupción y el CRIE reportó dos (2) denuncias de corrupción. Por lo anterior, Control Interno procedió a verificar el avance de las acciones de mejora que debía implementar el CRIE, para subsanar mismo problema que se había detectado en la evaluación del Sistema PQRS en el segundo semestre de 2023, los cuales eran:

- Eliminar el error en el sistema a la hora de generar las notificaciones cuando se interponía una Denuncia por Corrupción.
- Implementar un contador de denuncias pendientes por administración para la dependencia Control Interno Disciplinario.

Se evidenció, por parte de Control Interno, a través de las respuestas y evidencias enviadas por el CRIE; que las dos acciones de mejora si fueron implementadas en el primer semestre de 2024, por lo tanto, el error no debía de persistir.

Fue por lo anterior que, mediante correo electrónico del día 25/07/2024, de Control Interno solicitó a Control Interno Disciplinario la siguiente información:

1. Si los casos siguientes (ver cuadro No. 1, tabla 19) no fueron considerados como Denuncias por corrupción en su dependencia
2. En caso de que no hayan sido considerados (ver cuadro No. 1) como Denuncias por corrupción, explicar las razones de esta determinación
3. Explicar las razones por las cuales los casos de Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias que llegan a su dependencia a través del sistema PQRS son consideradas como denuncias por corrupción (Ver adjunto del memorando No.02-1119-110 del 16 de julio de 2024).

Control Interno Disciplinario respondió mediante correo electrónico del día 25/07/2024, donde nos informan lo siguiente: En atención a su solicitud, amablemente informamos lo siguiente:

- ✓ La queja del Peticionario 1, no tiene trámite, dado que los datos consignados en el formulario, están absolutamente incompletos. No hay teléfono para comunicarse, ni tampoco objeto de la petición, ni argumento ninguno. Además, se trata de una entidad educativa diferente a la nuestra. Por el aplicativo se le solicitó ampliación de su queja, sin obtener respuesta. Es una queja irrelevante por hechos difusos e incongruentes, que no tiene relevancia para el objeto disciplinario.
- ✓ Para la oficina de Control Disciplinario, todas las quejas interpuestas a través de los canales de atención, deben ser atendidas por este despacho, indistintamente si son PQR u otro. Para el procedimiento disciplinario es irrelevante el medio por el cual llega la noticia disciplinaria.
- ✓ La queja interpuesta por el Peticionario 2, me informa el abogado Luis Guillermo Hernández, que no lo incluyó en el cuadro porque no es un hecho de corrupción.
- ✓ «Respeto del quejoso Peticionario 2, quien presentó una queja en el aplicativo de denuncias por corrupción, porque, tenía dificultades para imprimir el recibo de matrícula del semestre 2024-1 del programa de Etnoeducación, al parecer porque estaba en semaforización. La universidad expidió el Acuerdo No. 16 del 26 de enero de 2024 que autorizo a todos los estudiantes que estuvieran en semaforización, para que matricularan el semestre normalmente, conforme a los créditos establecidos para cada semestre en el reglamento estudiantil.»

Luego se procedió a verificar que el aplicativo si estuviera generando las alertas de notificación a los correos oficiales de Control Interno Disciplinario, como también las alertas de casos nuevos de denuncias de corrupción

en el usuario de Control Interno Disciplinario, para ello, Control Interno envió un correo electrónico el día 25/07/2024 al CRIE (admweb@utp.edu.co) solicitando dicha información. El CRIE dio respuesta mediante correo electrónico del día 25/07/2024, donde nos informaba que la denuncia presentada en enero de 2024, identificada con ID 1964, la notificación no fue enviada a las personas correctas (error que identificamos y solucionamos en febrero después de la reunión); para la denuncia identificada con el ID 2135 se envió la notificación el día 12 de marzo de 2024, como puede apreciarse en los siguientes pantallazos:

25/7/24, 10:32

Correo de Universidad Tecnológica de Pereira – [UTP: Sistema PQRS] Nueva Denuncia por Corrupción



Sebastian Zapata Ruiz <sebastzr@utp.edu.co>

[UTP: Sistema PQRS] Nueva Denuncia por Corrupción

1 mensaje

Sistema de PQRS <noresponder@utp.edu.co>
Para: fabian.quintero@utp.edu.co

15 de enero de 2024, 13:25

Se ha interpuesto una denuncia por corrupción con asunto: "**Curso de inglés**" y fecha de recepción **2024-01-15**, por favor ingrese al [Sitio web de PQRS](#) para gestionarla.

Fuente: Recursos Informáticos y Educativos CRIE (Aplicativo PQRS)

25/7/24, 10:29

Correo de Universidad Tecnológica de Pereira – [UTP: Sistema PQRS] Nueva Denuncia por Corrupción



Sebastian Zapata Ruiz <sebastzr@utp.edu.co>

[UTP: Sistema PQRS] Nueva Denuncia por Corrupción

1 mensaje

Sistema de PQRS <noresponder@utp.edu.co>
Para: lsleontes@utp.edu.co, daannduque@utp.edu.co, cris.635@utp.edu.co, luguierhernandezt@utp.edu.co, gabrielantonio.penilla@utp.edu.co

12 de marzo de 2024, 14:36

Se ha interpuesto una denuncia por corrupción con asunto: "**Solicitud de información**" y fecha de recepción **2024-03-12**, por favor ingrese al [Sitio web de PQRS](#) para gestionarla.

Fuente: Recursos Informáticos y Educativos CRIE (Aplicativo PQRS)

Se evidencia que el aplicativo desde el rol de Control Interno Disciplinario permite consultar las denuncias de corrupción registradas en el aplicativo.

Con respecto al período anterior (segundo semestre de 2023), hubo una disminución de los casos interpuestos en el aplicativo PQRS, en el link de denuncias de corrupción; de cuatro (4) casos pasó a dos (2) casos en este período.

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

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

A continuación, se muestra en la tabla 16 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el sistema de PQRS.

Es importante aclarar que los términos de las respuestas de las PQRS, en el semestre del 01 de enero al 30 de junio de 2024, están regidos por la Resolución de Rectoría No. 5008 del 30 de agosto de 2021, "Por medio de la cual se actualiza el sistema PQRS en la Universidad Tecnológica de Pereira y se dictan otras disposiciones", la cual establece en su artículo 3° los términos de respuesta vigentes:

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

Tabla 20. Tiempo Promedio de Respuesta

| Intervalos días | Derecho de petición de información o documentos (10 días) | Derechos Petición en Interés Particular (15 días) | Derechos Petición en Interés General (15 días) | Quejas (15 días) | Reclamos (15 días) | Sugerencias (15 días) | Derecho de petición de consulta (30 días) | Total | % |
|--------------------------|---|---|--|------------------|--------------------|-----------------------|---|----------------|----------------|
| 0-5 días | 26 | 44 | 12 | 34 | 46 | 8 | 3 | 173 | 50.00% |
| 6 - 10 días | 27 | 22 | 2 | 19 | 19 | 1 | 1 | 91 | 26.30% |
| 11- 15 días | 1 | 20 | 3 | 25 | 16 | 5 | 4 | 74 | 21.39% |
| 16 - 20 días | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0.58% |
| 21 - 30 días | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Más de 30 días | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Por Responder (PR) | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1.16% |
| Desistimiento tácito | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0.58% |
| Sin Respuesta (SR) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Total Casos | 54 | 88 | 18 | 79 | 82 | 14 | 11 | 346 | 100.00% |
| % | 14.08% | 26.10% | 6.16% | 24.63% | 21.41% | 4.40% | 3.23% | 100.00% | |
| Fuera de Términos | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

A los 346 casos se les dio respuesta así:

- En los primeros cinco días a 173 casos, correspondientes al 50,00%;
- Entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 91 casos correspondientes al 26,30%;
- 74 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 21,39%; hubo un caso que esta por fuera de los términos establecidos (tiempo de respuesta máxima para Derecho de petición de información o documentos es de 10 días);
- Hubo 2 casos (0,58%) que se les dio respuesta entre 16 y 20 días, a los dos (2) casos (Derecho de petición de consulta), se les dio respuesta por dentro de los términos establecidos. (tiempo de respuesta máxima para Derecho de petición de consulta es de 30 días);

- Entre los 21 y 30 días hubo cero casos;
- No hubo casos con tiempos mayores a 30 días;
- Cuatro (4) casos que están pendientes por responder, pero aún no se les ha cumplido los términos de ley;
- Cero (0) casos de derechos de petición que fueron desistidos por las personas que registraron las PQRS.

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

Durante el primer semestre de 2024 se presentó un (1) caso vencido, es decir, se les dio respuesta por fuera de los términos de ley; Los cuales se pueden observar en la tabla 21:

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

| No. | Consecutivo | No. Radicado | Fecha de Recepción | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Fecha de Respuesta | Días de Respuesta | Observaciones OCI |
|-----|-------------|--------------|--------------------|---|--|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | DP-116-2024 | R-03-3324 | 21/03/2024 | Derecho de petición de información o documentos | Presentación resultados de la Evaluación de Competencias | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Oficio | 15/04/2024 | (15/04/24) 12 (12/04/24) 11 | Por fuera de términos establecidos por la Ley (11 días) |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Verificando la información registrada en el Aplicativo de PQRS, la fecha de respuesta por este medio fue el 15/04/2024 (12 días), pero en la respuesta dada por Gestión de Talento Humano, se informa que mediante oficio 01-132-194 enviado vía correo electrónico a el peticionario (waldino@utp.edu.co), el día viernes 12 de abril de 2024 (11 días), se envió la respuesta con sus respectivos anexos. A pesar, de haber enviado la respuesta el día 12 de abril de 2024, este caso quedó por fuera de términos, pues un Derecho de petición de información o documentos tiene 10 días hábiles para darle respuesta, según la Ley.

El día 25 /07/2024 Control Interno solicitó vía correo electrónico al CRIE, la siguiente información:
*“Verificando el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley, para dar respuesta a las PQRS del Sistema PQRS de la Universidad, Control Interno evidenció que al caso **Derecho de Petición de información o documentos DP-116-2024, con radicado R-03-3324**, se le dio respuesta al peticionario por fuera de los términos, razón por la cual les estamos solicitando si para este caso el aplicativo genero algún tipo de alerta al usuario responsable de dar la respuesta; si hubo alertas, favor enviarnos evidencia.*”

Recursos Informáticos y Educativos respondió mediante correo electrónico del día 25/07/2024 informándonos lo siguiente:

“Analizando el caso, el DP fue ingresado al sistema en esta fecha: 2024-04-12 17:05:43, sin embargo, se registró con fecha de recepción: 2024-03-21 17:08:02. Esto marca 13 días hábiles. Dato importante, durante estas fechas fue semana santa y por parte de administración detectamos un error al descartar estos días de semana santa como hábiles, dicho error fue solucionado el 3 de mayo de 2024. Esto generó que el DP venciera de inmediato, lo cual es incorrecto. La fecha de respuesta del DP fue el 2024-04-15 por lo que está dentro de los tiempos establecidos (ver pantallazos):”

25/7/24, 10:02

Correo de Universidad Tecnológica de Pereira - [UTP: Sistema PQRS] Nuevo Derecho de Petición por administrar



Sebastian Zapata Ruiz <sebastzr@utp.edu.co>

[UTP: Sistema PQRS] Nuevo Derecho de Petición por administrar

Sistema PQRS <noresponder@utp.edu.co>
Para: jairoordilio@utp.edu.co, cata.marulanda@utp.edu.co

12 de abril de 2024, 17:09

Le informamos que se ha enviado el Derecho de petición de información o documentos **DP-116-2024** a la Dependencia **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**. Por favor ingrese al sistema para dar respuesta lo más pronto posible.

Fuente: Recursos Informáticos y Educativos CRIE (Aplicativo PQRS)

25/7/24, 10:26

Correo de Universidad Tecnológica de Pereira - [UTP: Sistema PQRS] PQRS vencido



Sebastian Zapata Ruiz <sebastzr@utp.edu.co>

[UTP: Sistema PQRS] PQRS vencido

1 mensaje

Sistema PQRS <noresponder@utp.edu.co>
Para: jairoordilio@utp.edu.co, cata.marulanda@utp.edu.co
Cc: sycalvo@utp.edu.co, julioc@utp.edu.co, lsleontes@utp.edu.co

15 de abril de 2024, 6:15

PQRS: Derecho de petición de información o documentos **DP-116-2024** de la dependencia **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Tiene **2 días hábiles de vencimiento**.

Fuente: Recursos Informáticos y Educativos CRIE (Aplicativo PQRS)

25/7/24, 10:26

Correo de Universidad Tecnológica de Pereira - [UTP: Sistema PQRS] Respuesta Derecho de Petición



Sebastian Zapata Ruiz <sebastzr@utp.edu.co>

[UTP: Sistema PQRS] Respuesta Derecho de Petición

1 mensaje

Sistema PQRS <noresponder@utp.edu.co>
Para: waldino@utp.edu.co
Cc: JAIRO ORDILIO TORRES MORENO <jairoordilio@utp.edu.co>, CATALINA MARULANDA AMAYA <cata.marulanda@utp.edu.co>

15 de abril de 2024, 18:55

Le informamos que se ha dado respuesta a su Derecho de Petición con número de solicitud **DP-116-2024**
Por favor ingrese al sistema para conocer la respuesta completa y responder una **Encuesta de Satisfacción**.
Sus credenciales son:

Código: PM1712959543dace0224c280db68ac84

Contraseña: Debe consultarla en el correo de confirmación que se le envió realizar su solicitud.

Ingrese [aquí](#) con sus credenciales.

Respuesta:

Se anexa oficio 01-132-194 enviado via correo electronico a waldino@utp.edu.co el dia viernes 12 de abril de 2024, con sus respectivos anexos

Agradezco la atención prestada

Usted puede verificar la autenticidad de este documento ingresando [aquí](#) con los datos que se muestran a continuación y descargar la respuesta en formato PDF:

Consecutivo: 1162140

Código de Verificación: RA171322533624b756bb018cc3c68efb

En caso de haber perdido su contraseña debe contactarse directamente con la dependencia **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** y solicitar la respuesta completa (archivos adjuntos).

Fuente: Recursos Informáticos y Educativos CRIE (Aplicativo PQRS)

El anterior correo electrónico del CRIE tuvo un alcance con otro correo electrónico del 29 jul 2024, 11:21, donde nos informan lo siguiente: *“Aclarando el error de redacción en el correo anterior: Debido a un error del aplicativo (que ya fue solucionado el 3 de mayo), el aplicativo tomó los dos días de semana santa como días hábiles, lo que generó que este DP venciera antes de tiempo.*

Teniendo en cuenta la respuesta del CRIE, podemos concluir que, si hubo una PQRS por fuera de los términos de Ley, ya que sin importar el error cometido por el CRIE, por la no parametrización correcta del aplicativo en semana santa, el caso encontrado tuvo respuesta un día después de los términos estipulados por la Ley.

Con respecto al período anterior, hubo una disminución de las PQRS vencidas, pasando de dos (2) casos vencidos en el segundo semestre de 2023, a cero (0) casos en el primer semestre del 2024.

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”.*

| |
|--|
| <p>OBS 2 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo Se evidenció el incumplimiento de la Resolución de Rectoría No. 5008 del 30 de agosto de 2021), en “ARTÍCULO TERCERO: 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. Salvo casos articulares como los derechos de petición de información o documentos, que será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y para los derechos de petición de consulta, será de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción; al presentarse un (1) caso vencido en el tiempo de respuesta así:</p> <p>Caso 1: derecho de Petición de información o documentos DP-116-2024, con radicado R-03-3324 (ver tabla 21).</p> <p>Lo anterior dado a que, durante las fechas de semana santa, que no se consideran días hábiles, se detectó por parte de administración Web un error al parametrizar solo unos días de semana santa como hábiles, por lo cual el sistema no genero ningún tipo de alerta al usuario responsable de dar la respuesta, sin que permitiera hacerle seguimiento a los tiempos establecidos y al desconocimiento de las dependencias responsables de dar respuesta de los tiempos otorgados; lo que puede generar demoras en Las respuestas a los ciudadanos e incumplimiento de los términos dados por Ley para respuesta, lo que conlleva a sanciones por los Entes de Control.</p> |
| <p>Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS</p> |
| <p>Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS</p> |
| <p>Prioridad del hallazgo: Alto</p> |
| <p>Comentarios del auditado: Respuesta Vicerrectoría Administrativa y _Financiera (correo electrónico del 02/08/2024):A continuación relaciono mis comentarios: me parece importante que se anexe comunicado de Recursos Informáticos y Educativos, con relación a las fallas presentadas con los tiempos de los 2 días libres de semana santa, pues desconozco este inconveniente presentado, hasta este momento en este informe, pero puedo confirmar que se realizó la gestión de suspensión de días en el aplicativo durante esa semana, por lo que con relación a esta observación no tengo comentarios adicionales.</p> <p>Por otra parte, no estoy de acuerdo con la afirmación <i>“desconocimiento de las dependencias responsables de dar respuesta de los tiempos otorgados”</i>, pues durante toda la vigencia envió tips a los correos electrónicos de los responsables y apoyo de las 142 dependencias que conforman el Sistema PQRS, tips que también se publican en la página web, y en el primer semestre realicé un repaso del sistema, donde el tema de los tiempos para responder siempre se socializa.</p> |

Respuesta Gestión de Talento Humano (memorando No. 02-132-1826 del 06 de agosto de 2024): A continuación, realizamos las siguientes precisiones en torno a la respuesta de la solicitud 02-1115-207

Punto 1 El documento, según radicado 03-3324 de fecha 21 de marzo de 2024, corresponde al señor Waldino Castañeda. Este derecho de petición llegó a Gestión de Talento Humano a través del aplicativo de gestión de documentos. Una vez recibido, se inició el trámite, teniendo en cuenta los días de suspensión de actividades por Semana Santa (25, 26 y 27 de marzo de 2024). Se consideró como un derecho de petición de interés general, con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles, estableciendo como fecha de vencimiento el 15 de abril.

En este sentido, se generó la respuesta el día 11 de abril, según oficio 01-132-194, y se envió ese mismo día vía correo electrónico, como se adjunta en la evidencia. Sin embargo, el mismo 11 de abril se procedió a cumplir una directriz que indica que todos los derechos de petición deben quedar registrados en el aplicativo de PQRS.

Al realizar este procedimiento por primera vez, lamentablemente, debido a una mala decisión en la clasificación del derecho de petición y un error involuntario, se clasificó como un derecho de petición de consulta, el cual tiene un plazo de respuesta de 10 días hábiles; por tanto, al guardar el derecho de petición indicando la fecha de recibido, automáticamente quedó registrado como vencido.

Esto generó una alarma e incomodidad por tener un derecho de petición marcado como vencido, a pesar de que se habían tomado las medidas pertinentes para responder oportunamente.

Punto 2 El sistema generó la alerta de vencimiento inmediatamente después de guardar el documento.

Punto 3 Se anexa evidencia del envío de la respuesta al peticionario.

Punto 4 En lo sucesivo, es fundamental validar y corroborar la información y clasificación del contenido de los derechos de petición para evitar traumatismos administrativos.

Análisis de la respuesta por Control Interno: 1* De acuerdo a los documentos que envías el documento se generó el 12 de abril y se remitió por correo el 12 de abril

**Universidad
Tecnológica
de Pereira**
01-132-194
Pereira, 12 de abril de 2024

2* Semana Santa solo se compensaron 26 y 27, porque el lunes 25 fue festivo.

3* Un derecho de petición de consulta tiene 30 días de respuesta y un derecho de petición de solicitud de información tiene 10 días hábiles.

4* El conteo de los días inician un día después registrado el caso (21/03/2024), contando los días hábiles sin tener en cuenta el día lunes 25/03/2024 (festivo) y la suspenden los términos de las actuaciones y trámites administrativos que adelanta la Universidad Tecnológica de Pereira del 26 al 27 de marzo de 2024 inclusive (Resolución de Rectoría No. 3974 del 21 de marzo de 2024); hasta el 12/04/2024 me dan 11 días hábiles y si fuera hasta el día 15/04/2024 serán 12 días hábiles, por lo tanto hubo un incumplimiento de los términos dados por Ley para la respuesta.

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

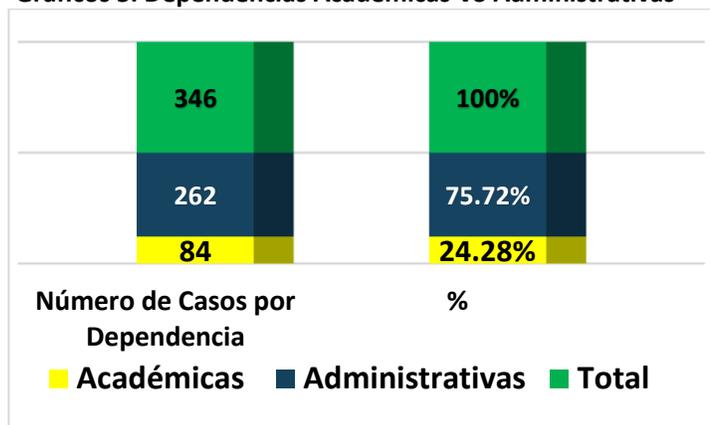
No se evidenciaron casos, a los cuales se le haya dado respuesta a el peticionario por fuera del aplicativo, es decir, a través de correo electrónico u otro medio.

5.4 Casos por dependencias

5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 5, los casos totales por (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el primer semestre de 2024:

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 (262) con el 75.72% del total de casos (346).

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas (262) corresponden a derechos de petición (129), luego quejas (62), reclamos (61) y sugerencias (10); mientras que los casos de mayor frecuencia en las dependencias Académicas (84) son derechos de petición, luego reclamos, posteriormente quejas y por último las sugerencias, con 42, 21, 17 y 4 casos respectivamente.

5.4.2 Casos dependencias administrativas

En la siguiente tabla se pueden observar las dependencias administrativas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el primer semestre del 2024:

Tabla 22. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos

| Dependencia Administrativa | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | % |
|---|----------------------|--------|----------|-------------|---------------------------------|--------|
| VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | 15 | 23 | 16 | 4 | 58 | 22.14% |
| ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 40 | 1 | 17 | 0 | 58 | 22.14% |
| GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | 4 | 9 | 12 | 2 | 27 | 10.31% |
| GESTIÓN FINANCIERA | 10 | 4 | 6 | 0 | 20 | 7.63% |
| JURÍDICA | 10 | 1 | 1 | 0 | 12 | 4.58% |
| RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | 4 | 5 | 2 | 1 | 12 | 4.58% |
| SECRETARÍA GENERAL | 10 | 0 | 1 | 1 | 12 | 4.58% |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 9 | 2 | 0 | 1 | 12 | 4.58% |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 7 | 1 | 1 | 0 | 9 | 3.44% |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3.05% |

| Dependencia Administrativa | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | % |
|--|----------------------|-----------|-----------|-------------|---------------------------------|-------------|
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN | 6 | 1 | 1 | 0 | 8 | 3.05% |
| PLANEACIÓN | 0 | 6 | 1 | 0 | 7 | 2.67% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 | 1.91% |
| BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1.53% |
| RELACIONES INTERNACIONALES | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1.53% |
| GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.76% |
| JARDÍN BOTÁNICO | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0.76% |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.76% |
| Subtotal 1 | 129 | 63 | 60 | 10 | 262 | 100% |

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

En la tabla 22 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO con 58 casos (15 derechos de petición, 23 quejas, 16 reclamos y 4 sugerencias), seguido de ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con 57 casos (39 derechos de petición, 1 quejas y 16 reclamos). Por otra parte, GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA PROMOCIÓN INSTITUCIONAL, JARDÍN BOTÁNICO Y LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA tienen los menores números de casos con dos (2) casos.

Los asuntos de las Dependencias que presentaron mayor frecuencia fueron:

- VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO con 58 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron espacios deportivos, servicio al usuario, funcionarios y cafeterías entre otros.
- ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con 58 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones e inscripciones, derechos de petición, matrícula financiera, certificados y solicitudes entre otros.
- GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES con 27 casos, cuyos asuntos corresponden a arreglos de espacios físicos y deportivos, parqueaderos y robos entre otros.

5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En la siguiente tabla se pueden observar las dependencias académicas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el primer semestre del 2024:

Tabla 23. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos

| Dependencia Académicas | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | % |
|--|----------------------|--------|----------|-------------|---------------------------------|--------|
| 511-4-131-06 ILEX UTP | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 11.90% |
| LICENCIATURA EN ARTES VISUALES | 6 | 1 | 1 | 0 | 8 | 9.52% |
| FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | 4 | 2 | 0 | 1 | 7 | 8.33% |
| DEPARTAMENTO DE FÍSICA | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 5.95% |
| ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4.76% |
| ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDEÚTICOS) | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4.76% |
| INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 4.76% |
| INGENIERÍA MECÁNICA | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 | 4.76% |
| 511-0-131-02 MECATRONICA | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3.57% |

| Dependencia Académicas | Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Número de Casos por Dependencia | % |
|--|----------------------|-----------|-----------|-------------|---------------------------------|---------------|
| CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2.38% |
| FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2.38% |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2.38% |
| MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2.38% |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (VIRTUAL) | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2.38% |
| MEDICINA | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2.38% |
| TECNOLOGÍA INDUSTRIAL | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2.38% |
| 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.19% |
| ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| DOCTORADO EN LITERATURA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.19% |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| FACULTAD DE INGENIERÍAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| FACULTAD DE TECNOLOGÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| INGENIERÍA ELÉCTRICA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.19% |
| LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1.19% |
| LICENCIATURA EN MÚSICA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| MAESTRÍA EN ESTÉTICA Y CREACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| MAESTRÍA EN GERENCIA DE LAS ORGANIZACIONES DEL DEPORTE | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| MAESTRÍA EN SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE PRODUCCIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.19% |
| UNIVIRTUAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1.19% |
| Subtotal 2 | 40 | 18 | 22 | 4 | 84 | 88.10% |

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

De la En la tabla 23 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el proyecto 511-4-131-06 ILEX UTP con 10 registros (3 Derechos de petición, 3 quejas, 2 reclamos y 2 sugerencias) y el LICENCIATURA EN ARTES VISUALES con 8 registros (6 Derechos de petición, 1 quejas y 1 reclamo); así mismo, se puede observar que hay 20 dependencias con solo un caso, como los son 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL, DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES, entre otras.

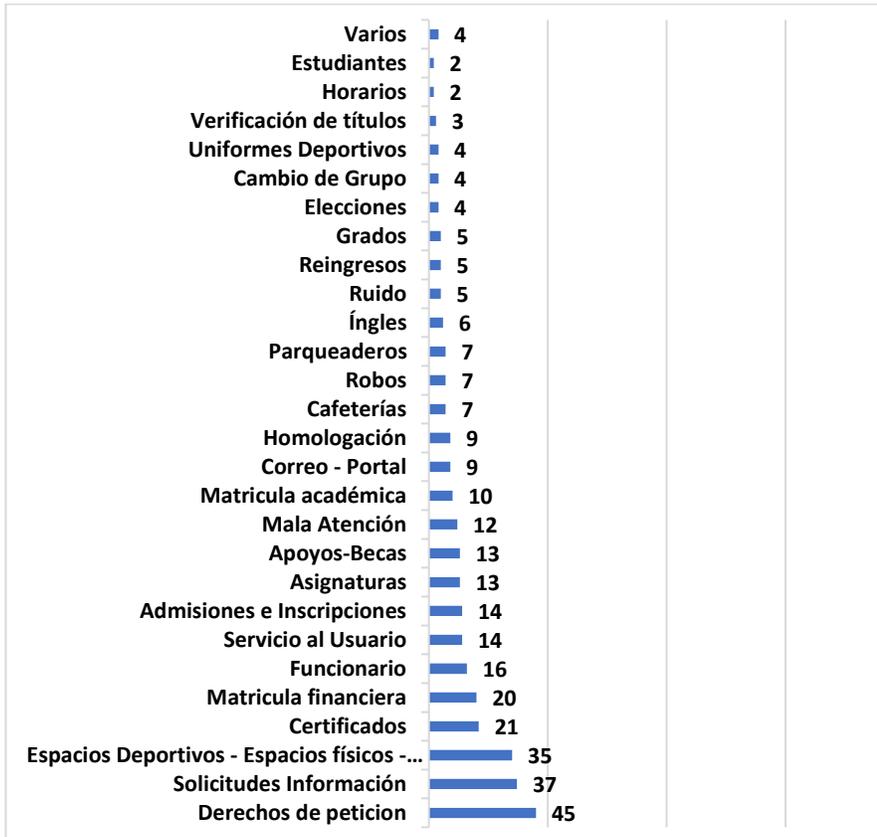
5.5 Casos registrados de PQRS por Asunto

5.5.1 Casos de PQRS en general por Asunto

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2024, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Matricula financiera, Solicitudes, Derechos de petición, Espacio Físico, Asignaturas, Funcionarios, Servicio al Usuario, Matricula Académica, entre otros.

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

Gráfico 6. Clasificación de Asuntos.



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

De la gráfica 6 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con Derechos de petición con 45 casos que son el 13.68%, las Solicitudes de información con 37 y Espacios Deportivos - Espacios físicos - mal estado de estructura física con 35 casos registrados, que corresponden al 11.25% y 10.64% respectivamente.

Se evidenció que, cuando se registra un derecho de petición, no se tiene en el asunto una lista desplegable que permita al usuario seleccionar el tema o asunto sobre el cual interpondrá su derecho de petición; por lo cual al momento de caracterizar los derechos de petición recibidos no se puede generar estadísticas sobre los asuntos más relevantes, con el fin de generar acciones de mejora al respecto.

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

Se evidenciaron en el informe del aplicativo de PQRS, en el primer semestre del 2024, 42 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas), Mala atención o servicio recibido y servicio de oficina; que corresponden a 2 derechos de petición, 29 quejas y 11 reclamos, pero al analizar los casos se determinó por Control Interno, no tener en cuenta tres (3) casos (2 quejas y 1 sugerencia); porque no correspondían a casos sobre asuntos que involucraran funcionarios o Servicio al Usuario (Ver tabla 24):

Tabla 24. Casos relacionados con funcionarios

| No. | Consecutivo | N. Radicado | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Medio de Respuesta | Fecha de Recepción | Fecha de Respuesta |
|-----|---------------|-------------------|---------|-----------------------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | PQRS-73-2024 | R-03-2804 | Reclamo | Funcionarios | ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDÉUTICOS) | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 11/03/2024 |
| 2 | PQRS-57-2024 | R-03-2416 | Queja | Funcionarios | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | Web | Electrónico | 27/02/2024 | 1/03/2024 |
| 3 | PQRS-67-2024 | R-03-PQRS-67-2024 | Queja | Funcionarios | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | Electrónico | Electrónico | 6/03/2024 | 15/03/2024 |
| 4 | PQRS-85-2024 | R-03-2802 | Queja | Funcionarios | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | Electrónico | Electrónico | 8/03/2024 | 5/04/2024 |
| 5 | PQRS-87-2024 | R-03-2859 | Queja | Funcionarios | GESTIÓN FINANCIERA | Web | Electrónico | 11/03/2024 | 11/03/2024 |
| 6 | PQRS-91-2024 | R-03-2923 | Queja | Funcionarios | CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN | Web | Electrónico | 13/03/2024 | 21/03/2024 |
| 7 | PQRS-100-2024 | R-03-3228 | Queja | Funcionarios | VICERRECTORÍA ACADÉMICA | Web | Electrónico | 18/03/2024 | 10/04/2024 |
| 8 | PQRS-105-2024 | R-03-3341 | Queja | Funcionarios | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 21/03/2024 | 21/03/2024 |
| 9 | PQRS-115-2024 | R-03-3792 | Queja | Funcionarios | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 6/04/2024 | 23/04/2024 |
| 10 | PQRS-124-2024 | R-03-4204 | Queja | Funcionarios | RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | Web | Electrónico | 16/04/2024 | 8/05/2024 |
| 11 | PQRS-125-2024 | R-03-4205 | Queja | Funcionarios | RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | Web | Electrónico | 16/04/2024 | 8/05/2024 |
| 12 | PQRS-127-2024 | R-03-4226 | Queja | Funcionarios | LICENCIATURA EN ARTES VISUALES | Electrónico | Electrónico | 16/04/2024 | 3/05/2024 |
| 13 | PQRS-143-2024 | R-03-4789 | Queja | Funcionarios | FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA | Web | Electrónico | 30/04/2024 | 6/05/2024 |
| 14 | PQRS-159-2024 | R-03-5696 | Queja | Funcionarios | DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | Electrónico | Electrónico | 28/05/2024 | 31/05/2024 |
| 15 | PQRS-160-2024 | R-03-6014 | Queja | Funcionarios | JARDÍN BOTÁNICO | Web | Electrónico | 30/05/2024 | 14/06/2024 |
| 16 | PQRS-161-2024 | R-03-6018 | Queja | Funcionarios | JARDÍN BOTÁNICO | Web | Electrónico | 30/05/2024 | 14/06/2024 |
| 17 | PQRS-33-2024 | R-03-1955 | Queja | Mala atención o servicio recibido | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 15/02/2024 | 29/02/2024 |
| 18 | PQRS-58-2024 | R-03-2443 | Queja | Mala atención o servicio recibido | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | Web | Físico | 28/02/2024 | 1/03/2024 |
| 19 | PQRS-63-2024 | R-03-2547 | Reclamo | Mala atención o | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD | Web | Electrónico | 1/03/2024 | 21/03/2024 |

| No. | Consecutivo | N. Radicado | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Medio de Respuesta | Fecha de Recepción | Fecha de Respuesta |
|-----|---------------|-------------------|--|--|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | | | servicio recibido | SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | | | | |
| 20 | PQRS-74-2024 | R-03-2807 | Queja | Mala atención o servicio recibido | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 21 | PQRS-76-2024 | R-03-2816 | Reclamo | Mala atención o servicio recibido | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 22 | PQRS-83-2024 | R-03-2834 | Reclamo | Mala atención o servicio recibido | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 23 | PQRS-93-2024 | R-03-3020 | Queja | Mala atención o servicio recibido | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 14/03/2024 | 15/03/2024 |
| 24 | PQRS-95-2024 | R-03-3039 | Queja | Mala atención o servicio recibido | GESTIÓN FINANCIERA | Web | Electrónico | 14/03/2024 | 9/04/2024 |
| 25 | PQRS-101-2024 | R-03-3261 | Queja | Mala atención o servicio recibido | CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN | Web | Electrónico | 19/03/2024 | 15/04/2024 |
| 26 | PQRS-106-2024 | R-03-3346 | Queja | Mala atención o servicio recibido | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 21/03/2024 | 15/04/2024 |
| 27 | PQRS-162-2024 | R-03-6054 | Queja | Mala atención o servicio recibido | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | Web | Electrónico | 31/05/2024 | 4/06/2024 |
| 28 | DP-151-2024 | R-03-6259 | Derecho Petición en interés particular | Reclamo por mala calidad de alimentación | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 6/06/2024 | 25/06/2024 |
| 29 | PQRS-9-2024 | R-03-783 | Reclamo | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Electrónico | Electrónico | 24/01/2024 | 12/02/2024 |
| 30 | PQRS-48-2024 | R-03-2277 | Reclamo | Servicio al usuario | INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | Web | Electrónico | 23/02/2024 | 12/03/2024 |
| 31 | PQRS-53-2024 | R-03-2339 | Queja | Servicio al usuario | RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS | Web | Electrónico | 26/02/2024 | 27/02/2024 |
| 32 | PQRS-66-2024 | R-03-PQRS-66-2024 | Queja | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Electrónico | Electrónico | 5/03/2024 | 15/03/2024 |
| 33 | PQRS-78-2024 | R-03-2820 | Queja | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 12/03/2024 |

| No. | Consecutivo | N. Radicado | PQR | Asunto | Dependencia | Medio de Solicitud | Medio de Respuesta | Fecha de Recepción | Fecha de Respuesta |
|-----|---------------|-------------|--|---------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 34 | PQRS-79-2024 | R-03-2827 | Reclamo | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 35 | PQRS-80-2024 | R-03-2828 | Reclamo | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 36 | PQRS-81-2024 | R-03-2829 | Reclamo | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 37 | PQRS-82-2024 | R-03-2832 | Reclamo | Servicio al usuario | VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO | Web | Electrónico | 9/03/2024 | 15/03/2024 |
| 38 | PQRS-98-2024 | R-03-3195 | Queja | Servicio al usuario | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Presencial | Electrónico | 15/03/2024 | 9/04/2024 |
| 39 | PQRS-129-2024 | R-03-4328 | Queja | Servicio al usuario | PLANEACIÓN | Web | Electrónico | 18/04/2024 | 29/04/2024 |
| 40 | PQRS-155-2024 | R-03-5480 | Queja | Servicio al usuario | GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | Web | Electrónico | 18/05/2024 | 31/05/2024 |
| 41 | PQRS-170-2024 | R-03-6902 | Reclamo | Servicio al usuario | ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Electrónico | Electrónico | 14/06/2024 | 17/06/2024 |
| 42 | DP-44-2024 | R-03-1448 | Derecho Petición en interés particular | Servicio al usuario | INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN | Electrónico | Electrónico | 3/02/2024 | 19/02/2024 |

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 24 se puede observar, que 14 de los casos (33.33%) tienen que ver con el servicio al usuario, 12 casos (28.57%) casos de Mala atención o servicio y 16 casos (38.10%) de quejas en contra de funcionarios (personal docente y administrativo). Con respecto de las Dependencias donde más interpusieron estas quejas, se tiene que las Administrativas tienen 33 casos, que corresponden al 78.57% (VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO (17), RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS (3), GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES (3), CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (2), GESTIÓN FINANCIERA (2), JARDÍN BOTÁNICO (2), VICERRECTORÍA ACADÉMICA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, PLANEACIÓN y ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con (1) caso); mientras que las dependencias Académicas también tienen 9 casos registrados, que corresponden al 21.43% (CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN (2), INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN (2), ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDÉUTICOS), LICENCIATURA EN ARTES VISUALES FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA, DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS y FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES (1)).

Los casos que tienen que ver con funcionarios, Servicio al usuario y Mala atención o servicio recibido (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), aumentó considerablemente con respecto del semestre anterior segundo semestre de 2023), donde se registraron 24 casos; aumentando el número de casos registrados bajo estos ítems, en 18 casos, así:

- Servicio al Usuario de 6 casos en el período anterior a 14 casos en este período

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

Se evidencia un caso que no fue tramitado con el asunto “funcionarios”, sino que el mismo fue interpuesto relacionando otro tipo de asunto (PQRS-77-2024).

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 Inicio de la estrategia de apropiación del documento con la metodología meta-training en el Taller Llamado " La Magia del Buen servicio con sello UTP"; cumplimiento con la política de carta de trato digno al ciudadano contenida en el Código de Integridad de la Universidad.

5.6 Estado del funcionamiento general del Sistema PQRS

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

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

- ✓ Procedimientos y/o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuestas de todo tipo de PQRS, donde se incluyen los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRS, entre otros. (ver en link <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>)
- ✓ Los formularios de recepción de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, Derechos de Petición y Denuncias de Corrupción; cumplen con los siguientes campos:
 - Opción de PQRS (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/>): Sugerencia, Queja, Reclamo, Derechos de Petición (de consulta, de información o documentos, en interés general y en interés particular) y Denuncias por Corrupción.
 - Nombres y Apellidos o Razón Social de la Empresa.
 - Posibilidad de interponer Quejas, Reclamos y Denuncias por Corrupción anónimas.
 - Tipo de Identificación (Documento de Identidad o el de la Empresa).
 - Número de Identificación (del Documento de Identidad de la Persona o de la Empresa).
 - Medio de Respuesta (correo electrónico – físico)
 - Dirección de correspondencia (País, Departamento, Ciudad, Dirección).
 - Número de Contacto (Número Teléfono).
 - Asunto de la PQRS.
 - Adjuntar Documentos o anexos (Seleccionar archivos).
 - Aviso de aceptación de condiciones (Acepto la política sobre manejo y uso de mis datos personales, puede consultar la política).
 - Botón enviar.
 - Mensaje emergente sobre 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.

Solo se identificó como aspecto de mejora que algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios,

colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida). Así mismo, el campo de correo electrónico y teléfono debe contar con control de validación, que permita identificar que es información válida.

| |
|--|
| <p>OBS 3 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015 De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, artículo 8; Decreto 1081 de 2015, artículos 2.1.1.2.2.1 y siguientes; Resolución 1519 de 2020 MinTIC, Anexo 1, criterio 15; los formularios o casillas de información tienen advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida).</p> <p>Luego de revisión realizada por Control Interno se evidencia que:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Algunos campos o casillas de información no cuentan con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales. i. El campo de correo electrónico y teléfono no cuenta con control de validación, que permita identificar que es información válida. <p>Lo anterior dado a que, no se tienen los controles requeridos, lo que genera incumplimiento de las normas citadas y baja calificación en el Índice de Transparencia y Acceso de Información “ITA”.</p> |
| <p>Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS</p> |
| <p>Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS</p> |
| <p>Prioridad del hallazgo: Alto ██████████</p> |
| <p>Comentarios del auditado: Respuesta Vicerrectoría Administrativa y _Financiera (correo electrónico del 06/08/2024): En relación con la OBS 3, quisiera señalar que el único campo que no está marcado con un asterisco (*)—lo que indica que es obligatorio—es el de “Teléfono”. Por ello, necesitamos que desde Control Interno nos aclaren si este campo debe ser completado obligatoriamente por los usuarios, para poder realizar los ajustes necesarios.</p> <p>Por otro lado, contradigo las siguientes afirmaciones: “Algunos campos o casillas de información no cuentan con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales” y “El campo de correo electrónico no cuenta con un control de validación que permita asegurar que la información proporcionada sea válida”. En realidad, sí contamos con los asteriscos en color rojo para señalar los campos obligatorios, incluyendo el de correo electrónico, para garantizar la validez de la información ingresada.</p> <p>Análisis de la respuesta por Control Interno: Se realizó una verificación de los puntos señalados en la observación (i y ii) con los ingenieros del Centro de Recursos Informáticos y Educativos “CRIE”, en el aplicativo y por ello se determinó esta observación. Es por lo anterior, que la observación queda en firme.</p> |

5.6.2 Concepto sobre el estado del funcionamiento del Sistema PQRS

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

- Las respuestas se dan en los términos establecidos, salvo por una (1) identificada como vencida.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de corrupción y derechos de petición por diferentes canales:
 - Página Web de la Universidad.
 - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co y Denuncias al correo electrónico denunciascorrupcion@utp.edu.co
 - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos
 - Líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados y actualizados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.

- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 31 de diciembre de 2023 (ver en link <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/informe>).
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento de las solicitudes interpuestas por el aplicativo, filtrando a través de la fecha de recepción (fecha inicial y fecha final), número de radicado, Dependencia, respuesta, peticionario correo electrónico, PQRS, tipo de usuario y vigencia.
- El sistema PQRS requiere verificar semestralmente la parametrización de los días hábiles, con el fin de que genere las alertas correctamente en los tiempos establecidos.
- Los Formularios para la recepción de PQRS cumplen con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, salvo por los siguientes requerimientos:
 - a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
 - b. Algunos campos o casillas de información deben contar con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
 - c. El campo de correo electrónico y teléfono debe contar con control de validación, que permita identificar que es información válida.
- Se registraron nuevas dependencias de la Universidad en el sistema PQRS, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS.
- En la vigencia 2023, 121 usuarios (15.5%) del total de las PQRS interpuestas (781), diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRS, al momento de recibir su respuesta; con el objetivo de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en las respuestas de sus solicitudes.
- El rol de consulta de Control Interno debe de poder generar reportes (PQRS trasladadas, reclasificadas, desistimientos tácitos y expresos) y acceder a los soportes documentales de los diferentes casos de PQRS interpuestos.
- Se evidenció en el primer semestre de 2024 que, en el período de semana santa no se realizó la parametrización periódica del aplicativo (marzo 25 al 29 de 2024), este inconveniente fue solucionado el 03 de mayo de 2024.

5.6.3 Limitaciones del sistema PQRS

- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia o diferente, sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- Problemas en la configuración de los tiempos de las PQRS y en las notificaciones y alertas que deben de llegar a los responsables, lo que ha ocasionado casos vencidos, los cuales pueden llevar a sanciones a los responsables de las respuestas.
- Falta de generación de reportes sobre las PQRS (reclasificadas, trasladadas y con desistimientos tácitos y expresos) que permitan realizar análisis de la información.
- Los Derechos de petición que tienen desistimiento expreso no generan el cierre del caso y siguen contando los días como sino se hubiere dado respuesta.
- Cambio de dependencia responsable que ofrece el soporte técnico al aplicativo PQRS.

5.7 Avances en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo PQRS del segundo semestre de 2023, en el primer semestre de 2024:

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

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

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

Actividades: El aplicativo ya cuenta con funcionalidades para generar reportes de PQRS y Denuncias. Falta la creación de informes específicos mencionados.

Actualmente estos informes se generan por parte de administración web, enviando la solicitud de estos a admweb@utp.edu.co.

La fecha de cumplimiento queda sujeta a cambios dado que la nueva dependencia responsable del aplicativo será GTISI.

Responsable: Recursos Informáticos y Educativos – Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información (a partir del segundo semestre de 2024)

Fecha de Cumplimiento: 30/06/2024

Aclaraciones: El aplicativo ya cuenta con funcionalidades para generar reportes de PQRS, DP y denuncias. Falta la creación de informes específicos mencionados, que estarán a cargo de la nueva dependencia responsable del aplicativo que es GTIySI.

Análisis Control Interno: A 30 de junio de 2024 no se pueden generar los reportes de PQRS reclasificadas, trasladadas y con desistimientos tácitos y expresos. **Pendiente Cumplimiento de la Acción**

Observación 2: No generación de notificaciones de alertas sobre casos de denuncias de corrupción del aplicativo PQRS a Control Interno Disciplinario

Acción de mejora 1: Implementar notificaciones vía correo electrónico al momento de recibir una Denuncia por Corrupción.

Actividades:

- Eliminar el error en el sistema a la hora de generar las notificaciones cuando se interponía una Denuncia por Corrupción.
- Implementar un contador de denuncias pendientes por administración para la dependencia Control Interno Disciplinario.

Responsable: Recursos Informáticos y Educativos

Fecha de Cumplimiento: 30/06/2024

Análisis Control Interno: A 30 de junio de 2024 se evidenció, por parte de Control Interno, a través de las respuestas y evidencias enviadas por el CRIE; que las dos acciones de mejora si fueron implementadas en el primer semestre de 2024, por lo tanto, el error no debía de persistir. **Acción cumplida**

OBS 3 – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo.

Acción de mejora 1: Realizar socialización del Sistema PQRS dirigida a los responsables de atender los PQRS.

Actividades: Se realizaron 2 sesiones de socialización el 14 y 20 de marzo, y durante el primer semestre de 2024 se han enviado diversos tips a los responsables del Sistema PQRS mediante correo electrónico, los cuales también han sido publicados en <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Fecha de Cumplimiento: 30/06/2024.

Análisis Control Interno: Aunque se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **No Efectivas**, ya que, para el primer semestre de 2024, se presentó 1 caso de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias vencido, porque el responsable de la respuesta no la dio en los tiempos establecidos por la Ley.

Observación 4: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición que no se registró respuesta en el aplicativo, pero se envió respuesta por otro medio.

Acción de mejora 1: Realizar socializaciones del Sistema PQRS dirigida a los responsables de atender los PQRS.

Actividades: Se realizaron 2 sesiones de socialización el 14 y 20 de marzo, y durante el primer semestre de 2024 se han enviado diversos tips a los responsables del Sistema PQRS mediante correo electrónico, los cuales también han sido publicados en <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>

Responsable Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de Cumplimiento: 30/06/2024

Análisis Control Interno: Se realizaron las actividades propuestas para subsanar esta observación, estas fueron **Efectivas**, ya que, para el segundo semestre de 2023, no se presentaron casos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que no se registraron respuesta en el aplicativo.

Recomendaciones Generales

- Mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados, por casos duplicados generados por el Sistema.
- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.
- Se recomienda articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario.
- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.7.1 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.
- Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el Formulario de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).
- Se debe implementar un mecanismo que permita tener control de la respuesta a las PQRS relacionadas con los proyectos especiales, lo anterior con el fin de que los responsables de los proyectos especiales, tengan conocimiento y responsabilidad sobre las mismas y esto no recaiga sobre el jefe de la dependencia a la cual pertenece el proyecto.

Acción de mejora 1: Realizar socialización del Sistema PQRS dirigida a los responsables de atender los PQRS y campañas sobre el Manejo del Sistema PQRS a través del Campus al Día y de correos electrónicos.

Actividades: 1. Las mejoras definitivas han sido implementadas por el CRIE

2. Se realizaron 2 sesiones de socialización el 14 y 20 de marzo, y durante el primer semestre de 2024 se han enviado diversos tips a los responsables del Sistema PQRS mediante correo electrónico, los cuales también han

sido publicados en <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>. Además, se realizó una campaña en los meses de mayo y junio en Campus Al Día sobre el Sistema PQRS (Vicerrectoría Administrativa y Financiera)

Responsable Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Fecha de Cumplimiento: 30/06/2024

Análisis Control Interno: Se realizaron las actividades propuestas para subsanar las recomendaciones realizadas por Control Interno. **Acción cumplida.**

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 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.

- Implementar en el Aplicativo de PQRS los requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015 que están pendientes, como son:
 - ❖ Algunos campos o casillas de información no cuentan con advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales.
 - ❖ El campo de correo electrónico y teléfono no cuenta con control de validación, que permita identificar que es información válida.

Recomendaciones Generales

- Mejorar en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, para con ello evitar inconsistencia en los reportes generados, por casos duplicados generados por el Sistema.
- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.
- Se recomienda articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario.
- Establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, las que se consideren pertinentes relacionado con el numeral 5.7.1 Limitaciones del sistema PQRS y las observaciones y recomendaciones que se registran en este informe.
- Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020 (Artículo 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información) del Ministerio de las TICs, relacionados con el Formulario de PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias (anexo 2).
- Se debe implementar un mecanismo que permita tener control de la respuesta a las PQRS relacionadas con los proyectos especiales ¹, lo anterior con el fin de que los responsables de los proyectos especiales, tengan conocimiento y responsabilidad sobre las mismas y esto no recaiga sobre el jefe de la dependencia a la cual pertenece el proyecto.
- Implementar una lista desplegable, donde el usuario seleccione el asunto sobre el tema que requiere ser atendido a través del derecho de petición interpuesto.

¹ Los proyectos especiales se refieren a los reglamentados en el Acuerdo del Consejo Superior No.21 de 2007.

8. Limitaciones

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

9. Plan de mejoramiento

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

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

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

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

____ / ____ / ____
DD / MM / AA

Responsable del Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

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

Oficina de Control Interno

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Directora Administrativa de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torre
Profesional Especializado Transitorio
Control Interno
Agosto 08 de 2024