

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	1 de 67

# Control Interno

**Distribuido a:**

- ▶ Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
- ▶ Laura Daniela Buitrago Calvo – Secretaría General.
- ▶ Patricia Idárraga Ángel - Técnico Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**Copias**

- ▶ Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rector.
- ▶ Diana Patricia Jurado Ramírez – jefe de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información.
- ▶ Claudia Alicia Rincón Patiño – Directora Administrativa 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 2025

**Áreas Responsable:**

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

**INFORME:**

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (Primer Semestre 2025)

**Informe No. AI-1115-19-2025**

**Fecha del informe:** septiembre 03 de 2025

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 67

## Contenido del informe

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

## 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.
- 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 (26).
- Casos interpuestos ante varias dependencias (5).
- Cuatro (4) Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que los mismos se consideran diferentes.
- Cuatro (4) Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que se consideran repetidos.
- Aplicativo PQRS no genera reportes con el usuario de Control Interno.
- Faltan ítems por completar en la implementación de los requerimientos de la Resolución de Mintic No. 1519 de 2020, del Ministerio de las TICS.
- Los responsables de las Dependencias de dar respuesta de las PQRS, las dan a través de sus correos electrónicos, sin registrarlas en el aplicativo.
- El aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas

**Sandra Yamile Calvo Cataño**  
Control Interno

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	4 de 67

## 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 2025.

### 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 2025			FECHA DE CALIFICACION		20/06/2025	
RIESGOS		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
<b>CONTROLES</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>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.</b>	<b>2. Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)</b>	<b>3. Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción</b>	<b>4. 'Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS</b>	<b>5. Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo</b>	<b>6. PQRS que no son atendidas o no se les da respuesta</b>	<b>7. Información no confiable para las estadísticas de las PQRS</b>
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 2025 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 de Rectoría No. 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 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.
9. Resolución de Rectoría No. 7264 del 25 de noviembre de 2024, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la Universidad.
10. Resolución de Rectoría No. 2843 del 11 de abril de 2025, por medio de la cual se suspenden los términos en trámites administrativos y judiciales que adelanta la Universidad por período de semana santa.
11. Instructivo para la atención de las PQRS, versión 16 de 2025-05-15 código 131-INT-01.
12. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 9 de 2025-05-15 V10 código 131-MU-01,
13. Procedimiento 131-GA-07 - Administración del Sistema PQRS, versión 8 de 2025-03 - 07

### 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

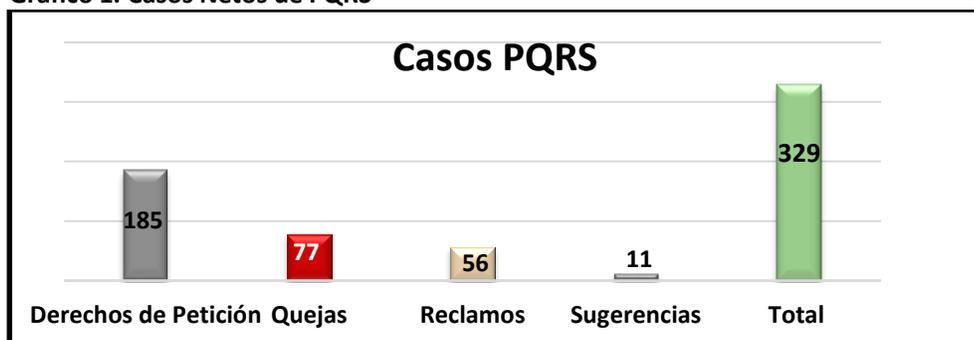
#### 5.1.1 Total de casos registrados

En este aspecto, se verifican los casos registrados de PQRS (Derechos de Petición, Quejas, Recamos y Sugerencias), presentados durante el primer semestre 2025, así mismo un comparativo entre el primer semestre 2024 y el primer semestre 2025; también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la Oficina de Control Interno, los casos duplicados por el aplicativo, los casos interpuestos como denuncias por corrupción y se identifican los usuarios que han interpuesto la misma PQRS ante dos o más dependencias; además, se analizan si los tiempos de respuesta de los diferentes casos cumplen con tiempos estipulados por la Ley.

El total de casos reportados en el aplicativo, en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2025, fue de 358 casos; de los cuales se identificaron 26 casos como repetidos (18 Derechos de Petición, 6 Quejas y 2 Reclamo) y se eliminaron 3 casos (1 Derecho de Petición, 1 Quejas y 1 Reclamo) porque fueron pruebas que se realizaron al aplicativo, para verificar su funcionamiento. Además, hubo nueve (9) casos duplicados en el número del radicado (8 Derechos de Petición y 1 Queja), los cuales se omiten en este informe, porque algunos fueron eliminados como repetidos y los restantes difieren en la PQRS, son asuntos diferentes o dependencias diferentes. También, se verificó en el sistema o aplicativo PQRS, los casos interpuestos por denuncias de corrupción y no hubo registro de estos casos en el período analizado, de acuerdo a los reportes enviados por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, pues lo reportes solicitados a GTIySI no fueron entregados. Es por lo anterior, que el total de casos netos a analizar en este informe es de 329 casos.

A continuación, en el Gráfico 1 se presentan los casos netos registrados durante el primer semestre de 2025, excluyendo 26 casos identificados como repetidos y 3 correspondientes a pruebas del aplicativo. Esta depuración permite contar con estadísticas claras, veraces y precisas. Ver Gráfico 1.

**Gráfico 1. Casos Netos de PQRS**



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, enviado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera corte a 30/06/2025.

El gráfico 1 refleja el número de casos presentados durante el primer semestre del 2025, se observa que la universidad recibió 185 Derechos de Petición (8 de consulta, 72 de información o documentos, 14 en interés general y 91 en interés particular) correspondiente al 56%, 77 Quejas que corresponden al 23%, 56 Reclamos correspondiente al 17% y 11 Sugerencias correspondiente al 3%, para un total 329 casos registrados correctamente.

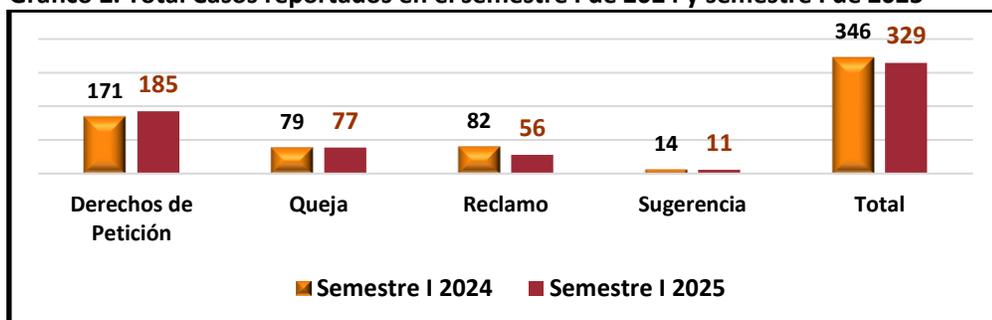
De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre 2024 y el primer semestre 2025 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

**Tabla 3. Comparativo del semestre I de 2024 VS semestre I de 2025**

Casos Netos Presentados	Semestre I 2024	Semestre I 2025	Diferencia
Derechos de Petición	171	185	<b>14</b>
Queja	79	77	<b>-2</b>
Reclamo	82	56	<b>-26</b>
Sugerencia	14	11	<b>-3</b>
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>329</b>	<b>-17</b>

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2024 y 30/06/2025.

**Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre I de 2024 y semestre I de 2025**



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2024 y 30/06/2025.

Con respecto al primer semestre 2025, el gráfico 2 muestra un aumento en los Derechos de Petición en 14 casos. Es importante aclarar que, la Universidad dispuso el canal de Derechos de Petición en el aplicativo PQRS, tanto para usuarios, como los que se reciben por otros medios, los cuales están siendo registrados en el sistema para tener un mayor control sobre ellos. Para la vigencia 2025, 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	8	4.32%
Derecho Petición en interés general	14	7.57%
Derecho de petición de información o documentos	72	38.92%
Derecho de Petición en interés particular	91	49.19%
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS semestre I 2025.

Respecto a las Quejas se aprecia una disminución de 2 casos, al igual que los Reclamos en 26 casos y también las Sugerencias disminuyeron en 3 casos. En total, se presentaron diecisiete (17) PQRS de menos en este primer semestre 2025 que las presentadas en primer semestre de 2024 (346).

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.
- La respuesta es emitida por la misma dependencia (Criterio nuevo)
- El tipo de PQRS es clasificado de la misma manera (Criterio nuevo)

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 de petición de consulta	1
Derecho de petición en interés general	3
Derecho de petición de información o documentos	4
Derecho Petición en interés particular	10
Quejas	6
Reclamos	2
<b>Total Casos Repetidos</b>	<b>26</b>

Fuente: Análisis de Control Interno

Tabla 6. Casos repetidos

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	DP-12-2025	R-03-847	24/01/2025	Derecho de petición de consulta	Inquietud ilex	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	6/03/2025	REPETIDO CON DP 13
1	DP-13-2025	R-03-849	24/01/2025	Derecho de petición de consulta	Matrícula	511-4-131-06 ILEX UTP	Web	6/03/2025	REPETIDO CON DP 12 ELIMINAR
	DP-15-2025	R-03-913	27/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	Web	13/02/2025	REPETIDO CON DP 16 - 17 - 18 - 19

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	10 de 67

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
2	DP-16-2025	R-03-914	27/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	Web	13/02/2025	REPETIDO CON DP 15 - 17 - 18 - 19 ELIMINAR
3	DP-17-2025	R-03-915	27/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	Web	13/02/2025	REPETIDO CON DP 15 - 16 - 18 - 20 ELIMINAR
4	DP-18-2025	R-03-916	27/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	Web	13/02/2025	REPETIDO CON DP 15 - 16 - 17 - 20 ELIMINAR
5	DP-19-2025	R-03-917	27/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	Web	13/02/2025	REPETIDO CON DP 15 - 16 - 17 - 18 ELIMINAR
	DP-33-2025	R-03-0	5/02/2025	Derecho Petición en interés particular	Solicitud reparación de la malla vial	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	7/02/2025	REPETIDA CON No. 52
6	DP-34-2025	R-03-0	5/02/2025	Derecho de petición en interés general	Espacio físico	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	7/02/2025	REPETIDA CON No. 51 ELIMINAR
	DP-42-2025	R-03-1782	7/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Oficio	21/02/2025	REPETIDO CON DP 44
7	DP-44-2025	R-03-1782	11/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	Petición de información	SECRETARÍA GENERAL	Oficio	21/02/2025	REPETIDA CON DP 42 ELIMINAR
	DP-38-2025	R-03-1811	10/02/2025	Derecho de petición en interés general	Carnetización Jubilados y Pensionados	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	26/02/2025	REPETIDA CON DP 39
8	DP-39-2025	R-03-1816	10/02/2025	Derecho de petición en interés general	Carnetización	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	26/02/2025	REPETIDA CON DP 38 ELIMINAR
	DP-49-2025	R-03-2025	12/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	24/02/2025	REPETIDA CON DP 50

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
9	DP-50-2025	R-03-2025	12/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	denuncias de casos de violencia de género	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	24/02/2025	REPETIDA CON DP 49 ELIMINAR
	DP-64-2025	R-03-2481	19/02/2025	Derecho Petición en interés particular	Confirmación de vínculo laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	7/03/2025	REPETIDA CON DP 65
10	DP-65-2025	R-03-2483	19/02/2025	Derecho Petición en interés particular	Confirmación de vínculo laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	7/03/2025	REPETIDA CON DP 64 ELIMINAR
	PQRS-32-2025	R-03-2587	21/02/2025	Queja	Asignaturas	ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	Web	3/03/2025	REPETIDA CON PQRS 34
11	PQRS-34-2025	R-03-2740	24/02/2025	Queja	Asignaturas	ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	Web	3/03/2025	REPETIDA CON PQRS 32 ELIMINAR
	DP-114-2025	R-03-4736	9/04/2025	Derecho Petición en interés particular	Solicitud de aclaración sobre exclusión de la Polí	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	11/04/2025	REPETIDA CON DPS 116 - 117
12	DP-116-2025	R-03-4680	9/04/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de petición – política de gratuidad	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	11/04/2025	REPETIDA CON DPS 114 - 117 ELIMINAR
13	DP-117-2025	R-03-4726	9/04/2025	Derecho Petición en interés particular	DP Política de Gratuidad	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	11/04/2025	REPETIDA CON DPS 114 - 116 ELIMINAR
	PQRS-80-2025	R-03-4685	9/04/2025	Queja	Espacio deportivo	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Web	14/04/2025	REPETIDA CON PQRS 81
14	PQRS-81-2025	R-03-4702	9/04/2025	Queja	Estudiantes	CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	Electrónico	14/04/2025	REPETIDA CON PQRS 80 ELIMINAR
	DP-121-2025	R-03-5214	24/04/2025	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de Petición información	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	8/05/2025	REPETIDO CON DP 122
15	DP-122-2025	R-03-5214	24/04/2025	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	8/05/2025	REPETIDA CON DP 121 ELIMINAR

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	12 de 67

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	DP-127-2025	R-03-5474	1/05/2025	Derecho de petición en interés general	REVISIÓN DE ERROR INSTITUCIONAL	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	7/05/2025	REPETIDA CON DP 128 - 129 - 130
16	DP-128-2025	R-03-5478	1/05/2025	Derecho Petición en interés particular	REVISIÓN POR ERROR INSTITUCIONAL	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	7/05/2025	REPETIDA CON DP 127 - 129 - 130 ELIMINAR
17	DP-129-2025	R-03-5479	1/05/2025	Derecho Petición en interés particular	REVISIÓN DE ERROR INSTITUCIONAL.	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	7/05/2025	REPETIDA CON DP 127 - 128 - 130 ELIMINAR
18	DP-130-2025	R-03-5482	1/05/2025	Derecho Petición en interés particular	REVISIÓN DE ERROR INSTITUCIONAL.	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	7/05/2025	REPETIDA CON DP 127 - 128 - 129 ELIMINAR
	DP-158-2025	R-03-6477	25/05/2025	Derecho de petición en interés general	Inconformidad con una docente	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Web	6/06/2025	REPETIDA CON DP 161
19	DP-161-2025	R-03-6482	26/05/2025	Derecho de petición en interés general	Negligencia por parte de un docente	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Web	6/06/2025	REPETIDO CON DP 158 ELIMINAR
	DP-177-2025	R-03-7025	4/06/2025	Derecho de petición de información o documentos	solicitud documentación	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Web	18/06/2025	REPETIDA CON DP 179
20	DP-179-2025	R-03-7008	4/06/2025	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de Petición	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	18/06/2025	REPETIDA CON DP 177 ELIMINAR
	PQRS-115-2025	R-03-7317	10/06/2025	Reclamo	Asignaturas	MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA	Web	12/06/2025	REPETIDA CON PQRS 116
21	PQRS-116-2025	R-03-7318	10/06/2025	Reclamo	Asignaturas	MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA	Web	12/06/2025	REPETIDA CON PQRS 115 ELIMINAR
	PQRS-130-2025	R-03-7482	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 131
22	PQRS-131-2025	R-03-7484	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 130 ELIMINAR

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	OBSERVACIONES OCI
	PQRS-132-2025	R-03-7486	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 136
23	PQRS-136-2025	R-03-7495	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 132 ELIMINAR
	PQRS-134-2025	R-03-7490	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 135
24	PQRS-135-2025	R-03-7492	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 134 ELIMINAR
	PQRS-137-2025	R-03-7497	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 138
25	PQRS-138-2025	R-03-7498	12/06/2025	Queja	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON PQRS 137 ELIMINAR
	DP-194-2025	R-03-7676	16/06/2025	Derecho Petición en interés particular	DÍFICULTADES MATRICULA - ILEX VIRTUAL NOCTURNO	511-4-131-06 ILEX UTP	Electrónico		REPETIDA CON PQRS 144
26	PQRS-144-2025	R-03-7669	16/06/2025	Reclamo	Curso de inglés	511-4-131-06 ILEX UTP	Web		REPETIDA CON DP-194 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 26 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 1 Derecho de Petición de Consulta, 4 Derechos de Petición de Información o Documentos, 3 en Interés General, 10 en Interés Particular, 6 Quejas y 2 Reclamos; 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 2025.

En comparación con el período pasado, segundo semestre 2024, en el cual se presentaron (7 casos) repetidos, se evidencia que se presentó un mayor número de casos en este período.

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 y el aplicativo no se puede controlar que lo usuarios interpongan varia veces la misma PQRS.

En este primer semestre de 2025 se identificaron nueve (9) casos en los cuales se repetía el número del radicado, por lo cual se realizó un análisis y verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, encontrándose lo siguiente:

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	14 de 67

- Un (1) caso identificado como “Usuario Anónimo con datos diferentes “en el cual el aplicativo había repetido el número de radicado (RAD. R-03 CASOS CONSECUTIVOS: DP-33-2025 Y DP-34-2025), lo anterior se explica que fueron Derechos de petición anónimos, que corresponden a correos electrónicos diferente. Es importante mencionar que los casos de anónimos con RAD-03 no se presentaron nuevamente en el semestre.
- Cuatro (4) casos que se consideran “REPETIDOS” por cumplir con los criterios definidos por Control Interno (Ver página 09).
- Dos (2) Casos identificados como “Enviado a varias dependencias con respuesta no unificada”;
- Un (1) caso identificado como “Enviado a varias dependencias con respuesta única”
- Un (1) caso identificado como “Registrado como dos tipos: Derecho de Petición y Queja”

Respecto a los anteriores, se les realizó un análisis, el cual se puede apreciar en la siguiente tabla 7:

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	15 de 67

Tabla 7. Casos con números de radicados iguales o duplicados

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Explicación VAF	Observación Control Interno	Descripción Observación Control Interno
1	DP-40-2025	R-03-1076	29/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Petición	SECRETARÍA GENERAL	Oficio	18/02/2025	No es duplicado. Se debe clasificar en "Enviado a varias dependencias". Cada dependencia recibió el oficio y lo radico a su dependencia. Se debe clasificar en "Enviado a varias dependencias"	Enviado a varias dependencias con respuesta no unificada	Ambas dependencias dieron respuesta, así: - Secretaria General Oficio 01-112-36 18/02/2025 solicitud de prórroga de respuesta - Gestión Financiera Oficio 01-1342-046 21/02/2025 da respuesta de fondo  No se visualiza respuesta de fondo emitida por Secretaría General
	DP-62-2025	R-03-1076	29/01/2025	Derecho Petición en interés particular	DEVOLUCIÓN MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	Electrónico	21/02/2025			
2	DP-33-2025	R-03-0	5/02/2025	Derecho Petición en interés particular	Solicitud reparación de la malla vial	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	7/02/2025	No es duplicado. 2 usuarios manifestaron el mismo caso y lo registraron como anónimo, son correos diferentes	Usuario Anónimo con datos diferentes	Se evidencia que el o los peticionarios registraron dos correos diferentes, por lo cual no se puede asumir que es un mismo usuario dado la calidad de "Anónimo"
	DP-34-2025	R-03-0	5/02/2025	Derecho de petición en interés general	Espacio físico	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	7/02/2025			
3	DP-42-2025	R-03-1782	7/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Oficio	21/02/2025	Es duplicado. La dependencia lo registró 2 veces, no es error del sistema	REPETIDO	Se evidencia que fueron registrados por el usuario de Secretaria General en fechas diferentes, se considera "REPETIDO"
	DP-44-2025	R-03-1782	11/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	Petición de información	SECRETARÍA GENERAL	Oficio	21/02/2025			
4	DP-49-2025	R-03-2025	12/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de petición	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	24/02/2025	Es duplicado. La dependencia lo registró 2 veces, no es error del sistema	REPETIDO	Se evidencia que fueron registrados por el usuario de Vicerrectoría Responsabilidad Social y Bienestar Universitario en horas diferentes, se considera "REPETIDO"
	DP-50-2025	R-03-2025	12/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	denuncias de casos de violencia de género	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	24/02/2025			

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	16 de 67

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Explicación VAF	Observación Control Interno	Descripción Observación Control Interno
5	DP-96-2025	R-03-3813	20/03/2025	Derecho Petición en interés particular	Explotación laboral Servicio Social	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	28/03/2025	No es duplicado. Se debe clasificar en "Repetido". Enviado a la misma dependencia, como queja y como derecho de petición.	Registrado como dos tipos: Derecho de Petición y Queja	Se evidencia que el cumple con las características para considerarse "REPETIDO", sin embargo, el mismo fue clasificado de diferente forma, es decir como "derecho de petición" y el otro "Queja, por lo tanto, se deben considerar como casos diferentes.
	PQRS-60-2025	R-03-3813	25/03/2025	Queja	Servicio Social	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Electrónico	28/03/2025			
6	DP-121-2025	R-03-5214	24/04/2025	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de Petición información	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	8/05/2025	No es duplicado. Se debe clasificar en "Enviado a varias dependencias". Enviado a 2 dependencias que dieron respuesta. Y registraron 2 veces a una misma dependencia. Se debe clasificar en "Enviado a varias dependencias"	REPETIDO	Se evidencia que fueron registrados por el usuario de Secretaria General en horas diferentes, se considera "REPETIDO"
	DP-122-2025	R-03-5214	24/04/2025	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información	SECRETARÍA GENERAL	Electrónico	8/05/2025			
7	DP-135-2025	R-03-5724	2/05/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de petición liquidación contratos UTP	PLANEACIÓN	Electrónico	14/05/2025	No es duplicado. Se debe clasificar en "Repetidos". El oficio 5724 fue registrado 2 veces, en fechas diferentes	REPETIDO	Se evidencia que fueron registradas por el usuario de UTP en fechas diferentes y cumple con los criterios para considerarla "REPETIDO"
	DP-138-2025	R-03-5724	7/05/2025	Derecho Petición en interés particular	Derecho de petición	PLANEACIÓN	Electrónico	14/05/2025			
8	DP-180-2025	R-03-7116	5/06/2025	Derecho de petición de información o documentos	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS	Oficio	11/06/2025	No es duplicado. Se debe clasificar en "Enviado a varias	Enviado a varias dependencias	Se evidencia que fueron registrados EL 180 POR EL Usuario externo y el 182 por el usuario de UTP en fechas

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	17 de 67

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Respuesta	Explicación VAF	Observación Control Interno	Descripción Observación Control Interno
	DP-182-2025	R-03-7116	9/06/2025	Derecho de petición de información o documentos	Actividades académicas en convenio U del Tolima	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Web	11/06/2025	dependencias". Cada dependencia recibió el oficio y lo radico a su dependencia.	con respuesta única	diferentes y a dependencias diferentes, con respuesta única mediante oficio 01-25256-01
9	PQRS-118-2025	R-03-7345	10/06/2025	Queja	Asignaturas	INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	Web	16/06/2025	No es duplicado. Se debe clasificar en "Repetidos" El oficio 7345 fue registrado 2 veces, en fechas diferentes.	Enviado a varias dependencias con respuesta no unificada	Se evidencia que fueron registrados EL 118 POR EL Usuario externo y el 163 por el usuario de UTP en horas diferentes y a dependencias diferentes.
	PQRS-163-2025	R-03-7345	10/06/2025	Queja	Asignaturas	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	Electrónico				Se evidencia que la PQRS-118-2025 fue trasladada a INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES el día 2025-06- 16 20:13:38

Fuente: Elaboración Control Interno.

Como puede observarse en la tabla 7, en este semestre se presentaron nueve (9) casos con números de radicados iguales o duplicados, mayor número de casos ocurridos, con respecto al segundo semestre de 2024 (4 casos).

Lo anterior, debido a que los usuarios de la Universidad responsables de ingresar los casos que llegan por oficio o por correo electrónico, los están registrando en el aplicativo PQRS en fechas, horas y/o a dependencias diferentes.

Con el fin de realizar trazabilidad a la asignación de consecutivos y Radicados en el aplicativo PQRS Gestión de Tecnologías de la Información y Sistemas de Información "GTIySI", mediante correo electrónico del día 29/08/2025, la siguiente información:

- El sistema genera un consecutivo y un id al momento de recepcionar la solicitud y genera un numero de radicado al realizar la radicación desde Gestión Documental.

El consecutivo es tanto para la DP o para PQRS un número que inicia en 1 y que se incrementa para cada solicitud.

Ejemplo:

DP-1-2025, 1 es el consecutivo de la solicitud para los DP

PQRS-1-2025 1 es el consecutivo de la solicitud para los PQRS

- Con la información enviada por GTISI sobre los consecutivos, se evidencia que hay casos de Derechos de Petición y PQRS que tienen números de consecutivo mayor, siendo registrados antes que los de consecutivos con menor número, ver siguiente cuadro:

id	consecutivo	radicado	tipo	año	fecha recepción
2788	114	R-03-4736	DP	2025	2025-04-09 17:43:25.0
2790	116	R-03-4680	DP	2025	2025-04-09 13:11:18.0
2804	121	R-03-5214	DP	2025	2025-04-24 15:00:49.0
2805	122	R-03-5214	DP	2025	2025-04-24 15:00:04.0
2894	118	R-03-7345	PQRS	2025	2025-06-10 18:12:22.0
2964	163	R-03-7345	PQRS	2025	2025-06-10 16:00:36.0

Al momento de elaborar este informe no se había recibido la respuesta a estos dos puntos por parte de Gestión de Tecnologías de la Información y Sistemas de Información "GTIySI".

**OBS 1 – Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que los mismos se consideran diferentes**

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 en la tabla No. 7, Cuatro (4) casos que en el reporte del aplicativo PQRS aparecen iguales en su número de radicado, pero con 4 número de consecutivo diferente, en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2025, es decir, repitió su número de radicado, sin embargo, al revisar la información complementaria, se evidencia que no se pueden catalogar como casos repetidos:

No. Caso	Consecutivo	N. Radicado
<b>Tabla 7</b>	<b>Aplicativo</b>	<b>Aplicativo</b>
1	DP-40-2025	R-03-1076
	DP-62-2025	R-03-1076
5	DP-96-2025	R-03-3813
	PQRS-60-2025	R-03-3813
8	DP-180-2025	R-03-7116
	DP-182-2025	R-03-7116
9	PQRS-118-2025	R-03-7345
	PQRS-163-2025	R-03-7345

Lo anterior, debido a que: i. Dos (2) dependencias dan respuesta a un mismo oficio radicado, ii. Se registra como Derecho Petición y a su vez como Queja a un mismo oficio radicado, iii. Un mismo oficio radicado se registra por el usuario externo (petitionario) como por usuario interno. Lo que puede afectar la confiabilidad y exactitud en el análisis de las estadísticas en los informes de las PQRS interpuestas en el aplicativo PQRS y los resultados del informe semestral de la evaluación al sistema PQRS, pudiendo limitar el ejercicio de evaluación independiente.

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

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

**Prioridad del hallazgo:** Bajo 

**Comentarios del auditado (Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del día martes 26/08/2025):** No se presentaron casos de duplicidad asociados a fallas del aplicativo. Tal como se indicó en el informe enviado a Control Interno, los registros duplicados se originaron porque la dependencia ingresó el mismo caso en más de una ocasión. Ver anexo de Excel "OBS 1", donde encontraban las observaciones de cada caso y la adición de algunos que son duplicados.

**Análisis de Control Interno:** Teniendo en cuenta la respuesta de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se acepta que el problema no es por fallas en el aplicativo PQRS, pero si hay fallas en los responsables de ingresar los casos que llegan por oficio o por correo electrónico al aplicativo PQRS, reportándolos en fechas, horas y/o a dependencias diferentes para que den respuesta, por lo cual se generan los duplicados en los números radicados. La Observación queda en firme.

**OBS 2 – Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que los mismos se consideran repetidos**

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 en la tabla No. 7, los cuatro (4) casos que en el reporte del aplicativo PQRS aparecen iguales en su número de radicado, pero con número de consecutivo diferente, en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2025, es decir, repitió su número de radicado, sin embargo, al revisar la información complementaria, se evidencia que son repetidos, dado que los mismos cumplen con los siguientes criterios:

- 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.
- La respuesta es emitida por la misma dependencia (Criterio nuevo)
- El tipo de PQRS es clasificado de la misma manera (Criterio nuevo)

No. Caso	Consecutivo	No. Radicado
Tabla 7	Aplicativo	Aplicativo
3	DP-42-2025	R-03-1782
	DP-44-2025	R-03-1782
4	DP-49-2025	R-03-2025
	DP-50-2025	R-03-2025
6	DP-121-2025	R-03-5214
	DP-122-2025	R-03-5214
7	DP-135-2025	R-03-5724
	DP-138-2025	R-03-5724

Lo anterior, debido a que, algunos usuarios de la UTP registraron los casos en fechas, horas y/o a dependencias diferentes, lo que puede afectar la confiabilidad y exactitud en el análisis de las estadísticas en los informes de las PQRS interpuestas en el aplicativo PQRS y los resultados del informe semestral de la evaluación al sistema PQRS, pudiendo limitar el ejercicio de evaluación independiente.

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

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

**Prioridad del hallazgo:** Bajo 

**Comentarios del auditado (Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del día martes 26/08/2025):** No se presentaron casos de duplicidad asociados a fallas del aplicativo. Tal como se indicó en el informe enviado a Control Interno, los registros duplicados se originaron porque la dependencia ingresó el mismo caso en más de una ocasión. Ver anexo de Excel "OBS 1", donde encontraban las observaciones de cada caso y la adición de algunos que son duplicados.

**Análisis de Control Interno:** Teniendo en cuenta la respuesta de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se acepta que el problema no es por fallas en el aplicativo PQRS, pero si hay fallas en los responsables de ingresar los casos que llegan por oficio o por correo electrónico al aplicativo PQRS, reportándolos en fechas, horas y/o a dependencias diferentes para que den respuesta, por lo cual se generan los duplicados en los números radicados. La Observación queda en firme.

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 Neto Aplicativo PQRS

Tipo	Número de Casos Interpuestos	Número de Casos Repetidos	Número de Casos Pruebas	Total Casos Netos	Porcentaje
Derechos de Petición	204	18	1	185	56%
Quejas	84	6	1	77	23%
Reclamos	58	2	0	56	17%
Sugerencias	12	0	1	11	3%
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Control Interno.

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

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

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

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

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
1	DP-40-2025	R-03-1076	29/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Petición	SECRETARÍA GENERAL	VARIAS DEPENDENCIAS CON DP-62
	DP-62-2025	R-03-1076	29/01/2025	Derecho Petición en interés particular	DEVOLUCIÓN MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	VARIAS DEPENDENCIAS CON DP-40
2	PQRS-98-2025	R-03-5944	12/05/2025	Queja	Mala atención o servicio recibido	DEPARTAMENTO DE FÍSICA	VARIAS DEPENDENCIAS CON PQRS 99
	PQRS-99-2025	R-03-5946	12/05/2025	Queja	Mala atención o servicio recibido	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	VARIAS DEPENDENCIAS CON PQRS 98
3	DP-159-2025	R-03-6479	25/05/2025	Derecho Petición en interés particular	Petición segundo calificador	INGENIERÍA INDUSTRIAL	VARIAS DEPENDENCIAS CON DP-160

No.	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	OBSERVACIONES OCI
	DP-160-2025	R-03-6480	25/05/2025	Derecho de petición en interés general	Negligencia por parte de un docente	CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	VARIAS DEPENDENCIAS CON DP-159
4	DP-163-2025	R-03-6584	26/05/2025	Derecho Petición en interés particular	SOLICITUD DE PQRS-ANEXOS-ACTA DE COMITE LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	VARIAS DEPENDENCIAS CON DP-164
	DP-164-2025	R-03-6586	26/05/2025	Derecho Petición en interés particular	COPIA PROCESO VIOLENCIA DE GENERO Y ACOSO	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	VARIAS DEPENDENCIAS CON DP-163
5	PQRS-118-2025	R-03-7345	10/06/2025	Queja	Asignaturas	INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	VARIAS DEPENDENCIAS CON PQRS 163
	PQRS-163-2025	R-03-7345	10/06/2025	Queja	Asignaturas	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	VARIAS DEPENDENCIAS CON PQRS 118

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2025.

Se evidencia en la tabla 9, que hubo cinco (5) casos de usuarios que interpusieron la misma solicitud, frente a dos o más dependencias, menor número de casos que el período anterior, segundo semestre de 2024 donde se presentaron 6 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 una mayor 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

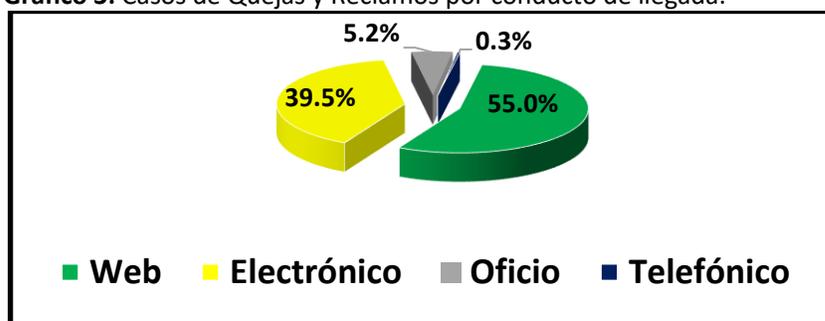
El Análisis de este aspecto se realiza con relación a los medios más empleados por los usuarios para interponer sus quejas y reclamos, como se puede apreciar en la tabla 10 y gráfico 3:

Tabla 10. conducto de llegada PQRS

Medio Solicitud	Cantidad	%
Web	181	55.0%
Electrónico	130	39.5%
Oficio	17	5.2%
Telefónico	1	0.3%
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2025.

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 55.0%, el correo electrónico con un 39.5%, por intermedio de oficio el 5.2% y telefónico el 0.3%.

El día 07 de junio de 2025, a las 14:18 p.m., Control Interno realizó varias llamadas a la línea gratuita 018000966781 y al teléfono 3137211, con el fin de verificar el funcionamiento de estas líneas telefónicas y se evidenció que si estaban funcionando.

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

- Vía telefónica:

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

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

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

Respecto a los Derechos de Petición, en el aplicativo se tiene la información centralizada de los mismos, los cuales fueron reportados por Gestión de Documentos, mediante memorando No. 02-1122-91 del 03 de julio de 2025, como se aprecia en la siguiente tabla 11:

Tabla 11. Derechos de petición

TIPO DE SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL SOLICITUDES
Derechos de Petición	18	35	13	13	31	20	130
Solicitudes de Información	44	52	34	16	18	24	188
<b>Total casos registrados en Aplicativo PQRS</b>	<b>62</b>	<b>87</b>	<b>47</b>	<b>29</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>318</b>
<b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	4	0	2	2	7	0	15

Fuente: Gestión de Documentos (corte a 30/06/2025)

Se observa en la tabla 11 que, fueron 318 casos radicados (130 Derechos de Petición y 188 Solicitudes), en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2025, en la ventanilla o mediante el correo [lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co) de Gestión de Documentos; casos registrados directamente en el Sistema de PQRS. Comparado con los casos netos registrados en el Aplicativo PQRS, que fue de 329 casos, hubo una diferencia de 11 casos menos, en el primer semestre del 2025. Lo anterior, debido a que algunas PQRS se reciben ya sea por correo electrónico, por teléfono o presenciales; las cuales no llegan a la ventanilla de Gestión de Documentos para ser radicadas.

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.

En este primer semestre de 2025 se recibieron 15 solicitudes de veedurías ciudadanas, siete (7) más que en el período anterior.

### 5.1.3 Casos remitidos a otras Entidades

- Gestión de Documentos comunica que no se han remitido a otra (s) entidad (es) solicitudes de acceso a la información.
- De acuerdo a la información suministrada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera no hubo casos de PQRS trasladadas a otras Entidades.

### 5.1.4 Casos reclasificados en el semestre

Se registraron para el primer semestre de 2025, cinco (5) casos, para el cual el responsable de la respuesta solicitó a Control Interno la reclasificarlo porque correspondían a otro tipo de solicitud, al que fue seleccionado inicialmente por el petionario, al registrar su caso. De las anteriores, se elimina un caso porque fue una prueba que realizó Control Interno para ver analizar el funcionamiento del aplicativo, es decir se deben de tener en cuenta solo cuatro (4) casos de PQRS reclasificadas, ver siguiente tabla 12:

Tabla 12. Casos reclasificados

No	Consecutivo	No. radicado	tipo	tipo original	Tipo_Usuario	Asunto	Dependencia	Fecha Recepción	Observaciones OCI
1	DP-91-2025	R-03-3261	Derecho Petición en interés particular	Sugerencia	Otros (Usuario externo a la UTP)	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	2025-03-07	Inició como PQRS-45-2025 (Sugerencia) y se reclasificó como DP-91-2025
2	DP-140-2025	R-03-5757	Derecho Petición en interés particular	Reclamo	Estudiante	Cancelación semestre	Admisiones, Registro y Control Académico	2025-05-08	Inició como PQRS-2025 (Reclamo) y se reclasificó como DP-140-2025
3	DP-185-2025	R-03-7315	Derecho Petición en interés particular	Reclamo	Estudiante	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	2025-06-10	Inició como PQRS-114-2025 (Reclamo) y se reclasificó como DP-185-2025
4	PQRS-121-2025	R-03-7377	Reclamo	Queja	Otros (Usuario externo a la UTP)	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	2025-06-11	Inició como PQRS-121-2025 (Queja) y se reclasificó como PQRS-121-2025 (Reclamo)

Fuente: Reporte Aplicativo PQRS GTIySI (corte a 30/06/2025)

De la tabla 12 podemos apreciar que, cuatro (4) casos fueron reclasificados por Admisiones, Registro y Control Académico (3) y Gestión de Servicios Institucionales (1). Se debe de capacitar a los responsables de dar respuesta en el aplicativo PQRS, de cómo y cuándo se debe de reclasificar una PQRS, porque se ha evidenciado que los usuarios aún no tienen claro las definiciones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición; por ello el responsable de la dependencia donde llega la PQRS debe de realizar la solicitud de reclasificación.

Con respecto al período anterior (segundo semestre de 2024), se aumentaron los casos reclasificados en tres (3) casos.

Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos reclasificados, por lo cual debe recurrir al Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información para que nos generen los reportes de la información.

#### 5.1.5 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información del aplicativo PQRS, se realizó el traslado de 124 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 58 Derechos de Petición, 40 Quejas, 19 Reclamos y 7 Sugerencias; como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 13.

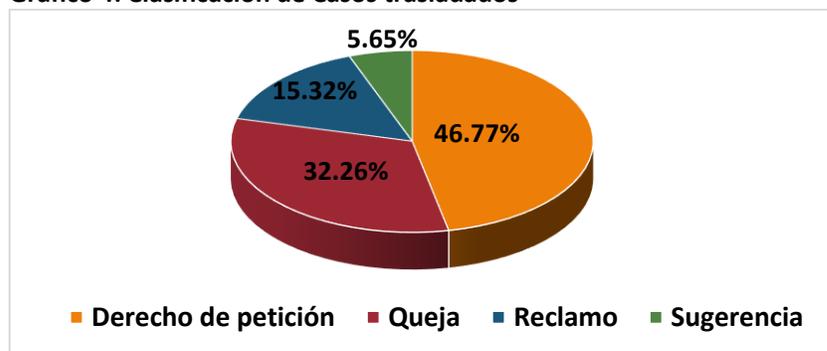
Tabla 13. Casos trasladados entre dependencias

Casos trasladados	Número de Casos	Porcentaje
Derechos de Petición	58	46.77%
Queja	40	32.26%

Casos trasladados	Número de Casos	Porcentaje
Reclamo	19	15.32%
Sugerencia	7	5.65%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Aplicativo PQRS GTIySI

**Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados**



Fuente: Reporte Aplicativo PQRS Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Hubo una disminución considerable de los casos trasladados, con respecto del semestre anterior (primer semestre de 2024), en cuarenta (40) casos.

Ver traslados de los casos del periodo 01 enero al 30 de junio de 2025 en las siguientes tablas 14 y 15:

**Tabla 14. Dependencias que han trasladado casos**

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6	8	3	0	17
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	1	0	3	15
VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	7	5	0	12
RECTORÍA	6	2	0	0	8
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	4	1	1	1	7
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	0	2	2	0	4

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	2	0	2	0	4
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	1	2	1	0	4
JURÍDICA	4	0	0	0	4
PLANEACIÓN	3	1	0	0	4
SECRETARÍA GENERAL	3	1	0	0	4
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0	0		3
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	3	0	0	0	3
FACULTAD DE INGENIERÍAS	2	0	1	0	3
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	2	0	0	0	2
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	0	2	0	0	2
CONTROL INTERNO	1	0	0	1	2
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	2	0	0	2
DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA	0	2	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES	0	2	0	0	2
FACULTAD DE TECNOLOGÍA	0	2	0	0	2
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	2
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	1	0	1	0	2
Sin Dependencia Origen	0	0	1	1	2
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS	0	1	0	0	1

Dependencia Origen	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
BÁSICAS DE LA MEDICINA					
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	0	1	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	0	0	0	1
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	0	1	0	0	1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
GESTIÓN FINANCIERA	0	0	1	0	1
INGENIERÍA ELÉCTRICA	0	0	1	0	1
INGENIERÍA FÍSICA	0	1	0	0	1
LICENCIATURA EN MÚSICA	0	0	0	1	1
UNIVIRTUAL	1	0	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>124</b>

Fuente: Reporte Aplicativo PQRS GTIySI

Se observa en la tabla 14 que las Dependencias que más traslados realizaron fueron VICERRECTORÍA ACADÉMICA, VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO, RECTORÍA y ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO; con 17, 15, 12, 8 y 7 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	8	5	5	1	19
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	2	6	5	3	16
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6	2	3	0	11
511-4-131-06 ILEX UTP	2	8	0	0	10
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	0	0	0	7

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	6	0	0	0	6
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4	0	1	0	5
GESTIÓN FINANCIERA	5	0	0	0	5
PLANEACIÓN	2	3	0	0	5
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	3	0	1	0	4
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	1	2	0	0	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	1	0	0	3
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	0	2	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	0	2	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	1	1	0	0	2
INGENIERÍA MECÁNICA	1	0	1	0	2
JURÍDICA	2	0	0	0	2
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	2	0	0	0	2
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	0	0	0	1	1
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	0	1	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍAS	0	1	0	0	1
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	1	0	0	0	1
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	0	1	0	0	1
JARDÍN BOTÁNICO	0	0	0	1	1
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	0	0	0	1	1
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	0	0	1	0	1
MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA	0	0	1	0	1
QUÍMICA INDUSTRIAL	0	1	0	0	1

Dependencia Destino	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	0	1	0	0	1
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	0	1	0	0	1
UNIVIRTUAL	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>58</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>124</b>

Fuente: Reporte Aplicativo PQRS GTIySI

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, 511-4-131-06 ILEX UTP y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO; con 19, 16, 11, 10, y 7 casos respectivamente.

Se puede evidenciar de los casos trasladados que, en las Quejas, los asuntos con mayor frecuencia eran sobre temas de Espacio Físico, Parqueaderos, Cafeterías y Curso de inglés; mientras que en los reclamos los asuntos eran sobre Apoyos y cafeterías.

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

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

Según el reporte de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, en el aplicativo PQRS no se encontraron Derechos de Petición con desistimiento tácito, en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2025; coincidiendo con la información enviada por Secretaría General mediante correo electrónico del 17/07/2025.

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

Se evidenciaron en el reporte generado por GTIySI del aplicativo de PQRS, tres (3) casos de Derechos de Petición con desistimiento expreso, de los cuales dos (2) fueron anulados, uno por ser una prueba del aplicativo realizada por Control Interno para verificar su funcionamiento del aplicativo PQRS y la otra fue anulada por el peticionario. El otro Derecho de Petición corresponde al consecutivo DP-26-2025, con número de radicado 03-973, el cual es un Derecho Petición en Interés Particular, dirigido a la dependencia INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN; a quienes se les solicitó el documento soporte del Desistimiento Expreso, mediante correo electrónico del día 21/07/2025 y mediante correo electrónico del día 21/07/2025 remitieron copia del correo enviado por el peticionario declarando el desistimiento expreso del Derecho de Petición.

Al verificar el informe sobre el Aplicativo de PQRS, del período 01 de enero al 30 de junio de 2025, de la Vicerrectora Administrativa y Financiera, se encontró otro Derecho de Petición con desistimiento expreso, correspondiente al consecutivo DP-103-2025, con número de radicado 03-4277, dirigido a la dependencia DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS; quienes aportaron el oficio de Desistimiento Expreso, con el radicado de Gestión Documental No. 03-4769.

Control Interno con su rol de consulta no puede generar reportes de casos con desistimiento tácito y desistimiento expreso.

**OBS 3 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito y expreso en el sistema de PQRS**

La Ley 1474/2011 en su artículo 76 establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento al funcionamiento del sistema de PQRS de la entidad, De otra parte, el Decreto 403 de 2020 establece en su artículo 151 lo siguiente: *“ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, ...”* Se evidencia que el sistema PQRS no permite la generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito.

- Casos reclasificados: Desde GTIySI 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 GTIySI.
- Derechos petición con desistimiento tácito y expreso: Se genera reporte desde GTIySI, pero este 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.

Lo anterior dado que el usuario de consulta de Control Interno no puede generar reportes sobre la información del sistema PQRS, lo que puede generar falta de análisis para la presentación de los resultados del informe semestral de PQRS, pudiendo limitar el ejercicio de evaluación independiente.

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

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

**Prioridad del hallazgo:** Bajo

**Comentarios del auditado (Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del día martes 26/08/2025):** Corresponde a GTI&SI responder.

No se recibieron comentarios de Gestión de Tecnologías de la Información y Sistemas de Información “GTI&SI”

### 5.1.8 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

La información sobre los casos de las PQRS del primer semestre de 2025 fue enviada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, mediante memorando No. 02-131-145 del 31 de enero de 2024. Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS semestralmente (Ver tabla 17).

Tabla 17. PQRS VAF primer semestre de 2025

Clasificación	Número de casos
Derechos de Petición	203
Queja	83
Reclamo	58
Sugerencias	11
PQRS trasladados a otras Entidades	0
<b>Subtotal</b>	<b>355</b>
Repetidas	27
Duplicadas	13
(restar) PQRS trasladados a otras Entidades	0
<b>Total</b>	<b>328</b>

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se evidencia que el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, de la vigencia 2025, 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: [https://pqrs.utp.edu.co/archivos\\_dp\\_pqrs/uploads/informes/InformePQRSeneroa junio2025.pdf](https://pqrs.utp.edu.co/archivos_dp_pqrs/uploads/informes/InformePQRSeneroa junio2025.pdf)).

## 5.2 Casos en Control Disciplinario Interno

### 5.2.1 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición enviados a Control Disciplinario Interno

Para el primer semestre del 2025 la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, no informó sobre traslados de algún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Disciplinario Interno.

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

Mediante memorando No. 02-1119-90 del 08 de julio de 2025, Control Disciplinario Interno, informa que: "En atención a lo requerido respecto a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 "Estatuto Anticorrupción", y la Solicitud de información para Informe Denuncias PQRSD Semestre I de 2025; desde la oficina de Control Disciplinario Interno, nos permitimos enviar lo correspondiente en el marco de nuestras competencias." (ver tabla 18):

Tabla 18. Denuncias por corrupción reportadas por Control Disciplinario Interno, Semestre I de 2025

No.	RADICADO OCDI	MEDIO POR EL CUAL SE RECEPCIONÓ	QUEJA O DENUNCIA	FECHA DE RADICACION	DESCRIPCION DEL CASO	ESTADO DE PROCESO
1	Rad: 09-2025	Aplicativo PQRS	Anónimo	27 de noviembre de 2024	El ILEX, presuntamente tiene contratado al señor Nicolas Maya Londoño encontrándose viviendo en el exterior, con funciones que debe realizar de manera presencial	Indagación previa
2	Rad: 11-2025	Queja radicada en Gestion de Documentos	Estudiantes en licenciatura en música	29 de abril de 2025	Al parecer por malos manejos e irregularidades en los actos culturales externos donde la UTP participa con estudiantes y egresados.	Investigación disciplinaria
<b>TOTAL = 2</b>						

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Al revisar los casos de denuncias de corrupción enviadas por Control Disciplinario Interno se evidenció que ninguno de estos casos enunciados en la tabla 18, están registrados en el Aplicativo PQRS, porque con los reportes generados por GTIySI y enviados por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a Control Interno, informan que no hubo casos registrados en el Aplicativo PQRS de denuncias por corrupción. Como se ve en la tabla 18, el caso No. 2 con radicado Rad: 11-2025 fue una Queja que interpusieron y no una Denuncia por Corrupción; por lo que, Control Disciplinario Interno debió haber solicitado la reclasificación de estos casos y debió verificar si estos cumplían con los requisitos para ser considerados como casos de Denuncias por Corrupción.

Al revisar el aplicativo PQRS, en el link Administrar/Histórico/PQRS/Denuncia por Corrupción (lista desplegable), Control Interno no encontró registros de casos como Denuncias por Corrupción, reporte igual al enviado por GTIySI a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

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

Con respecto al período anterior (segundo semestre de 2024), hubo una disminución de los casos interpuestos en el aplicativo PQRS, en el link de Denuncias por Corrupción; de cuatro (4) casos, pasó a cero (0) 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 19 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el aplicativo de PQRS.

Es importante aclarar que los términos de las respuestas de las PQRS configurado en el aplicativo PQRS para el semestre comprendido entre del 01 de enero al 30 de junio de 2025, 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 19. Tiempo Promedio de Respuesta aplicativo PQRS

Intervalos días	Derecho de petición de consulta (30 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 información o documentos (10 días)	Total	%
0-5 días	3	29	6	30	27	3	28	126	38%
6 - 10 días	2	27	2	21	7	4	39	102	31%
11- 15 días	2	25	5	17	12	2	0	63	19%
16 - 20 días	0	3	0	0	0	0	1	4	1%
21 - 30 días	1	0	0	0	0	0	1	2	1%
Más de 30 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Por Responder (PR)	0	6	1	9	10	2	3	31	9%
Desistimiento tácito	0	1	0				0	1	0%
Sin Respuesta (SR)	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total Casos</b>	<b>8</b>	<b>91</b>	<b>14</b>	<b>77</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>72</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>2.43%</b>	<b>27.66%</b>	<b>4.26%</b>	<b>23.40%</b>	<b>17.02%</b>	<b>3.34%</b>	<b>21.88%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Fuera de Términos</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	33 de 67

Se verificó en el Aplicativo PQRS los tiempos de respuesta dados a los 329 casos registrados, encontrándose lo siguiente:

- En los primeros cinco días a 126 casos, correspondientes al 38%;
- Entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 102 casos correspondientes al 31%;
- 63 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 19%;
- Hubo 4 casos que se les dio respuesta entre 16 y 20 días, para tres (3) Derechos de Petición en Interés Particular (tiempo de respuesta máxima 15 días) y para un (1) Derecho de Petición de Información o Documentos (tiempo de respuesta máxima 10 días);
- Entre los 21 y 30 días hubo dos (2) casos; un (1) Derecho de Petición de Consulta (tiempo de respuesta máxima 30 días) y un (1) Derecho de Petición de Información o Documentos (tiempo de respuesta máxima 10 días);
- No hubo casos con tiempos mayores a 30 días;
- Hubo 31 casos pendientes por responder;
- No hubo casos de derechos de petición que desistimientos tácitos;
- No hubo casos sin respuesta.

Los cinco (5) casos registrados con respuesta por fuera de términos se les da explicación en el siguiente numeral 5.3.2.

### **5.3.2 Casos vencidos en el semestre**

Durante el primer semestre de 2025 se presentaron cinco (5) casos vencidos en el Aplicativo PQRS, Los cuales presentaban tiempos de respuesta por fuera de los términos de ley; pero al verificar los soportes documentales de las respuestas, se encontró que algunos casos se les dio respuesta mediante oficio escrito enviado por correo electrónico y a los otros se les había solicitado prórroga al peticionario, donde las respuestas estaban dentro de los términos de Ley, como se puede observar en la tabla 20:

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	34 de 67

Tabla 20. Casos Vencidos o con respuestas por fuera de los términos de ley en el Aplicativo PQRS

No	Consecutivo	N. Radicado	Fecha de Recepción	PQR	Asunto	Dependencia	Fecha Máxima de Respuesta	Fecha de Creación de la Respuesta	Observaciones OCI
1	DP-60-2025	R-03-772	23/01/2025	Derecho Petición en interés particular	Descuento por nomina	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	13/02/2025	20/02/2025	Se da respuesta según oficio 01-132-070 de fecha 07 de febrero de 2025 - al radicado 03-772. Tiempo de respuesta: 11 días
2	DP-62-2025	R-03-1076	29/01/2025	Derecho Petición en interés particular	DEVOLUCIÓN MATRICULA	GESTIÓN FINANCIERA	19/02/2025	21/02/2025	Se solicita prórroga mediante oficio No. 01-112-36 del 18 de febrero de 2025 y se da respuesta final mediante oficio 01-1342-046 de febrero 20 de 2025. Se solicitó prórroga
3	DP-78-2025	R-03-2924	28/02/2025	Derecho de petición de información o documentos	Derecho de Petición	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14/03/2025	27/03/2025	Se da respuesta final mediante oficio 01-131-18 Pereira, 26 de marzo de 2025 al radicado 03-2924. Pero se había dado respuesta parcial por correo electrónico el día 14 de marzo de 2025, del correo De: Direccionamiento Económico y Financiero <direccionamientoeconomicoyfinanciero@utp.edu.co> enviado al correo electrónico daniel.carvalho@camara.gov.co; con el Asunto: Respuesta parcial y solicitud de prórroga a derecho de petición con Nro. DP-78-2025 y Radicado 03-2924. Se solicitó prórroga
4	DP-132-2025	R-03-5513	2/05/2025	Derecho de petición de información o documentos	Solicitud de información: Presupuestos anualizados	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16/05/2025	03/06/2025	Se da respuesta según los Oficios: 1) Oficio 01-131-28 de 16 de mayo de 2025: Respuesta Parcial 01 y Solicitud de prórroga. 2) Oficio 01-131-31 de 23 de mayo de 2025: Respuesta Parcial 02 y Solicitud de prórroga. 3) Oficio 01-131-33 de 30 de mayo de 2025: Respuesta Final. Se solicitó prórroga
5	DP-159-2025	R-03-6479	25/05/2025	Derecho Petición en interés particular	Petición segundo calificador	INGENIERÍA INDUSTRIAL	16/06/2025	17/06/2025	Se da respuesta según oficio 01-2422-023 de fecha 05 de junio de 2025. Tiempo de respuesta: 8 días

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Se evidencia en la tabla 20 que, los cinco (5) casos se les dio respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos a través de los correos electrónicos que registraron los usuarios, además se evidencia que tres (3) de los casos la Dependencia responsable de dar la respuesta solicitó prórroga para la misma; por lo cual estos cinco (5) no se configuran como casos vencidos.

De acuerdo al análisis realizado por Control Interno, el problema se está generando porque:

1. Las respuestas a las PQRS se dan a través de correo electrónico y no se registran por el Aplicativo PQRS,
2. Se evidencia que el aplicativo PQRS no tiene una funcionalidad que permita gestionar las prórrogas.
3. El aplicativo PQRS continua con el conteo de los “Días hábiles vencidos” dado las dos anteriores causas

Con respecto al período anterior, hubo una disminución de las PQRS vencidas, pasando de dos (2) casos vencidos en el segundo semestre de 2024, a cero (0) casos en este primer semestre del 2025.

#### **OBS 4 – Aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas**

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 aplicativo PQRS no tiene una funcionalidad que permita gestionar las prórrogas, por ello los responsables de dar las respuestas tienen que enviar correos electrónicos a los usuarios para solicitar prórroga de la respuesta, como se aprecia en la tabla 20:

- Caso DP-62-2025, con radicado R-03-1076
- Caso DP-78-2025, con radicado R-03-2924 y
- Caso DP-132-2025, con radicado R-03-5513.

Lo anterior dado a que el aplicativo de PQRS no tiene la funcionalidad de gestionar prórrogas, lo que puede generar falsas alertas y afectar la confiabilidad e inexactitud de las estadísticas en los informes de las PQRS interpuestas en el aplicativo PQRS.

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

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

**Prioridad del hallazgo:** Bajo  

**Comentarios del auditado:** Comentarios del auditado (Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del día martes 26/08/2025): Corresponde a GTI&SI responder

#### **OBS 5 – Oficios de respuestas no registrados en el aplicativo PQRS.**

De acuerdo con la revisión realizada al aplicativo PQRS, se evidenció el incumplimiento de los lineamientos establecidos en los siguientes documentos institucionales:

- **Manual de Usuario de PQRS** – Versión 10, con código 131-MU-01, vigente desde el 15 de mayo de 2025, cuyo numeral 4.1 indica que una de las formas oficiales para presentar y dar respuesta a las solicitudes es a través del sitio web PQRS definido por la Universidad.
- **Instructivo para la atención de las PQRS** – Versión 15, código 131-INT-01, vigente desde el 15 de junio de 2025, que en su numeral 4.4.1 establece el procedimiento para responder las solicitudes mediante el enlace institucional: <https://pqrs.utp.edu.co>.

Se identificaron los siguientes casos de PQRS en el Aplicativo con “Fecha de Creación de la Respuesta” por fuera de los términos legales estipulados por la Ley:

- **Dos (2)** casos en los cuales las respuestas a las solicitudes fueron enviadas por fuera del aplicativo oficial PQRS.

Lo anterior, por falta de aplicación del Manual de Usuario y del Instructivo para la atención de las PQRS por parte de algunos funcionarios, a pesar de las recomendaciones y tips enviados por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

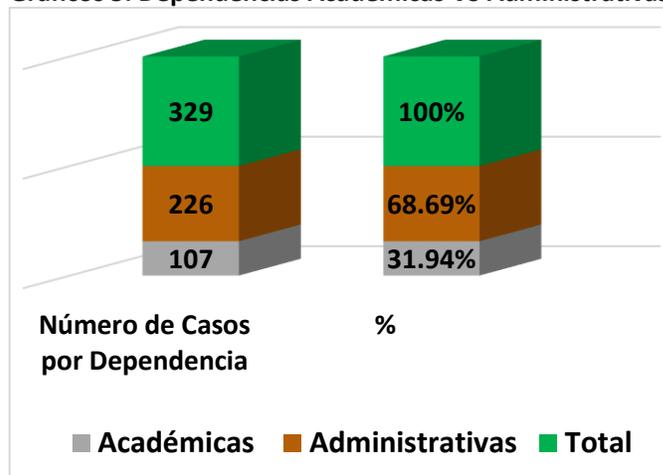
durante las vigencias 2024 y 2025; lo que puede afectar la confiabilidad e inexactitud de las estadísticas en los informes de las PQRS interpuestas en el aplicativo PQRS.
<b>Riesgo relacionado:</b> Información no confiable para las estadísticas de las PQRS
<b>Controles relacionados:</b> Aplicativo en Web de PQRS
<b>Prioridad del hallazgo:</b> Bajo
<b>Comentarios del auditado (Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del día martes 26/08/2025):</b> A pesar de que se realizan muchas campañas de socialización de aspectos importantes del sistema PQRS, varias dependencias no tienen en cuenta las indicaciones de registrar en el aplicativo PQRS todo derecho de petición que reciban por oficio.
<b>Análisis de Control Interno:</b> La observación queda en firme, dado que se siguen presentado casos de oficios de respuestas no registrados en el aplicativo, a pesar del esfuerzo que realiza la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en darle solución al problema.

## 5.4 Casos por Dependencias

### 5.4.1 Casos por Dependencias

Se ilustran en la gráfica 5, los casos totales por (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el primer semestre de 2025:

**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 (226) con el 68.69% del total de casos (329), mientras que las dependencias académicas atendieron 103 casos, el 31.31% de los casos instaurados.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas (**226**) corresponden a Derechos de Petición (140), luego Quejas (41), Reclamos (38) y Sugerencias (7); mientras que los casos de mayor frecuencia en las dependencias Académicas (**103**) son los Derechos de Petición (45), las Quejas (36), los Reclamos (18) y las Sugerencias (4).

### 5.4.2 Casos dependencias administrativas

En la siguiente tabla 21, se pueden observar las dependencias administrativas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el primer semestre del 2025:

Tabla 21. 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	16	17	13	2	48	21.24%
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	25	2	10	0	37	16.37%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	29	0	2	0	31	13.72%
GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	4	7	6	3	20	8.85%
GESTIÓN FINANCIERA	15	1	3	1	20	8.85%
PLANEACIÓN	10	4	0	0	14	6.19%
SECRETARÍA GENERAL	11	0	0	0	11	4.87%
JURÍDICA	9	0	0	0	9	3.98%
RECURSOS INFORMÁTICOS Y EDUCATIVOS	6	2	0	0	8	3.54%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	1	3	0	7	3.10%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	3	0	0	6	2.65%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0	0	0	6	2.65%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	1	0	3	1.33%
BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA	0	2	0	0	2	0.88%
JARDÍN BOTÁNICO	0	1	0	1	2	0.88%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	2	0	0	0	2	0.88%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

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

En la tabla 21 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO con 48 casos (16 Derechos de Petición, 17 Quejas, 13 Reclamos y 2 Sugerencias), seguido de ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con 37 casos (25 Derechos de Petición, 2 Quejas, 10 Reclamos y 0 Sugerencias). Por otra parte, BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA, JARDÍN BOTÁNICO y la VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN 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 48 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a apoyos económicos, espacios deportivos, servicio al usuario, funcionarios y cafeterías entre otros.
- ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO con 37 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones e inscripciones, derechos de petición, matrícula financiera, certificados y solicitudes entre otros.
- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO con 33 casos, cuyos asuntos corresponden a Derechos de petición, servicio al usuario, solicitudes de información y certificados, entre otros.

### 5.4.3 Casos por Dependencias Académicas

En la siguiente tabla 22, se pueden observar las dependencias académicas a las cuales se les dirigieron las PQRS interpuestas en el primer semestre del 2025:

Tabla 24. 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	5	8	4	0	17	16.50%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	5	1	1	0	7	6.80%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	3	0	4	0	7	6.80%
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	3	2	0	0	5	4.85%
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	2	2	0	0	4	3.88%
DEPARTAMENTO DE FÍSICA	0	2	0	2	4	3.88%
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	3	0	1	0	4	3.88%
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	4	0	0	0	4	3.88%
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	1	2	1	0	4	3.88%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	0	2	1	0	3	2.91%
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS	3	0	0	0	3	2.91%
INGENIERÍA MECÁNICA	1	1	1	0	3	2.91%
511-0-131-02 MECATRONICA	0	2	0	0	2	1.94%
DEPARTAMENTO DE DIBUJO	0	2	0	0	2	1.94%
ESCUELA DE ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	1	0	0	1	2	1.94%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AGROINDUSTRIA	1	1	0	0	2	1.94%
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	0	2	0	0	2	1.94%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	0	1	1	0	2	1.94%
511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES	0	0	0	1	1	0.97%
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDÉUTICOS)	1	0	0	0	1	0.97%
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	1	0	0	0	1	0.97%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	0	1	0	0	1	0.97%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES	0	1	0	0	1	0.97%
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	0	1	0	1	0.97%
DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS	1	0	0	0	1	0.97%

Dependencia Académicas	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Número de Casos por Dependencia	%
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA	0	0	1	0	1	0.97%
FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES	1	0	0	0	1	0.97%
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	1	0	0	0	1	0.97%
FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	0	1	0	0	1	0.97%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	1	0.97%
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	0	1	0	0	1	0.97%
INGENIERÍA ELÉCTRICA	1	0	0	0	1	0.97%
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	0	1	0	0	1	0.97%
INGENIERÍA INDUSTRIAL	1	0	0	0	1	0.97%
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	1	0	0	0	1	0.97%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	1	0	0	0	1	0.97%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	0	1	0	0	1	0.97%
LICENCIATURA EN MATEMÁTICA Y FÍSICA	1	0	0	0	1	0.97%
MAESTRÍA EN CIENCIAS AMBIENTALES	1	0	0	0	1	0.97%
MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELÉCTRICA	0	0	1	0	1	0.97%
MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	1	0	0	0	1	0.97%
QUÍMICA INDUSTRIAL	0	1	0	0	1	0.97%
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	0	1	0	0	1	0.97%
UNIVIRTUAL	0	0	1	0	1	0.97%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

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

De la En la tabla 22 se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el proyecto 511-4-131-06 ILEX UTP con 17 registros (5 Derechos de Petición, 8 Quejas y 4 Reclamos) y la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD con 7 registros (5 Derechos de Petición, 1 queja y 1 Reclamo); así mismo, se puede observar que hubo 26 dependencias con solo un caso, como los son 511-0-131-01 GASTOS GENERALES JORNADAS ESPECIALES, ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE (POR CICLOS PROPEDÉUTICOS), ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL, DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS AMBIENTALES, DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS, DOCTORADO EN CIENCIAS BIOMÉDICAS, ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA y la FACULTAD DE BELLAS ARTES Y HUMANIDADES, entre otras.

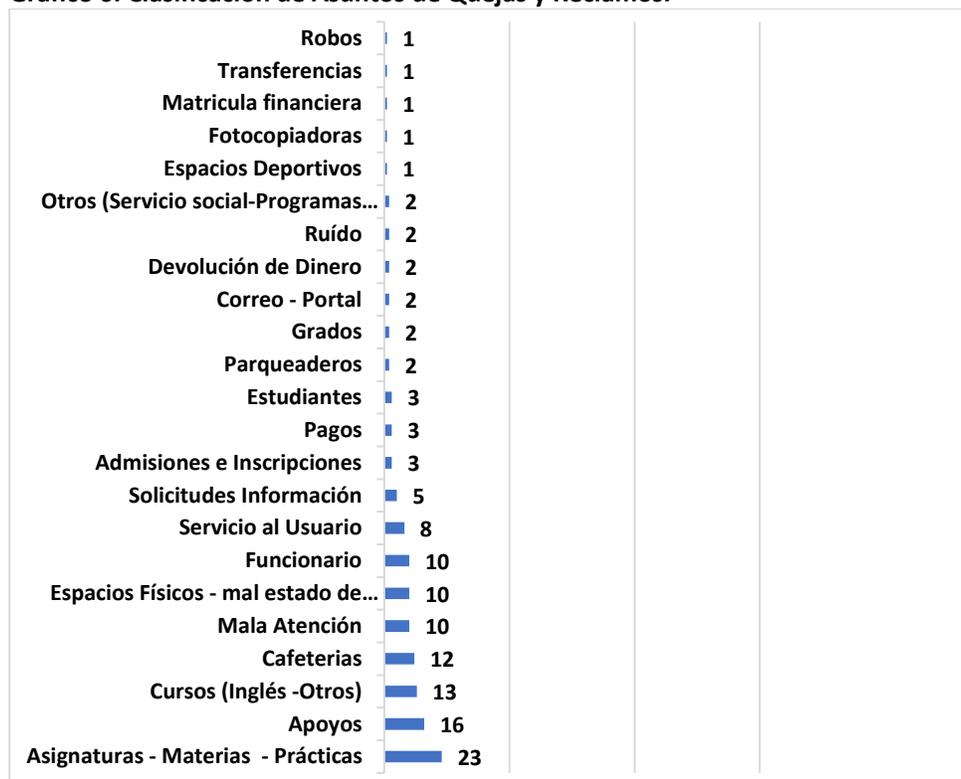
## 5.5 Casos registrados de Quejas y Reclamos según el Asunto

### 5.5.1 Casos de Quejas y Reclamos por Asunto

En el siguiente gráfico se relacionan los asuntos relacionados con Quejas y Reclamos registrados durante el primer semestre de 2022, se consolidaron 133 casos de Quejas y Reclamos, teniendo en cuenta su relación y frecuencia.

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

**Gráfico 6. Clasificación de Asuntos de Quejas y Reclamos.**



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

De la gráfica 6 se puede concluir que los asuntos con mayor demanda que los usuarios registraron de Quejas y Reclamos, están relacionados con Asignaturas - Materias - cursos – Prácticas con 23 casos (17%), Apoyos con 16 casos (12%), Cursos (inglés y otros) 13 casos (10%), Cafeterías con 12 casos (9%) y Mala Atención, Espacios Físicos y Funcionarios con 10 casos cada uno (8%), entre otros.

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, donde el usuario puede colocar cualquier asunto; 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 Quejas y Reclamos con Asunto sobre funcionarios – servicio al usuario y mala atención

Se evidenciaron en el informe del aplicativo de PQRS, en el primer semestre del 2025, 28 casos (Quejas y Reclamos) que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas), mala atención o servicio al usuario; que corresponden a 18 Quejas y 10 Reclamos (Ver tabla 23):

Tabla 23. Casos relacionados con funcionarios, mala atención o servicio al usuario

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
1	PQRS-1-2025	R-03-63	Reclamo	Egresado	Mala atención o servicio recibido	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	8/01/2025	9/01/2025
2	PQRS-4-2025	R-03-173	Queja	Docente	Funcionarios	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Web	13/01/2025	31/01/2025
3	PQRS-5-2025	R-03-512	Reclamo	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Web	20/01/2025	23/01/2025
4	PQRS-14-2025	R-03-1074	Queja	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	28/01/2025	7/02/2025
5	PQRS-20-2025	R-03-1601	Queja	Administrativo	Servicio al usuario	GESTIÓN FINANCIERA	Web	6/02/2025	6/02/2025
6	PQRS-23-2025	R-03-2008	Queja	Estudiante	Servicio al usuario	FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA	Web	12/02/2025	13/02/2025
7	PQRS-29-2025	R-03-2270	Queja	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	Web	17/02/2025	17/02/2025
8	PQRS-48-2025	R-03-3459	Queja	Estudiante	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	12/03/2025	14/03/2025
9	PQRS-49-2025	R-03-3477	Queja	Contratista	Funcionarios	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Web	13/03/2025	19/03/2025
10	PQRS-53-2025	R-03-3565	Queja	Estudiante	Funcionarios	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	14/03/2025	28/03/2025
11	PQRS-56-2025	R-03-3884	Reclamo	Administrativo	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	21/03/2025	9/04/2025
12	PQRS-57-2025	R-03-3930	Queja	Docente	Funcionarios	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Electrónico	24/03/2025	7/04/2025

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	42 de 67

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
13	PQRS-58-2025	R-03-3932	Reclamo	Administrativo	Servicio al usuario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Electrónico	24/03/2025	9/04/2025
14	PQRS-59-2025	R-03-4008	Queja	Padre de familia	Funcionarios	511-0-131-02 MECATRONICA	Web	26/03/2025	27/03/2025
15	PQRS-65-2025	R-03-4423	Reclamo	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	3/04/2025	29/04/2025
16	PQRS-86-2025	R-03-4811	Reclamo	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	10/04/2025	29/04/2025
17	PQRS-87-2025	R-03-4824	Reclamo	Estudiante	Servicio al usuario	UNIVIRTUAL	Electrónico	11/04/2025	23/04/2025
18	PQRS-88-2025	R-03-5169	Reclamo	Otros (Usuario externo a la UTP)	Servicio al usuario	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Web	23/04/2025	7/05/2025
19	PQRS-89-2025	R-03-5209	Queja	Docente	Funcionarios	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Web	24/04/2025	12/05/2025
20	PQRS-91-2025	R-03-5379	Queja	Estudiante	Funcionarios	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	29/04/2025	30/04/2025
21	PQRS-98-2025	R-03-5944	Queja	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	DEPARTAMENTO DE FÍSICA	Web	12/05/2025	19/05/2025
22	PQRS-99-2025	R-03-5946	Queja	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	Web	12/05/2025	21/05/2025
23	PQRS-100-2025	R-03-6128	Queja	Otros (Usuario externo a la UTP)	Funcionarios	CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Electrónico	15/05/2025	19/05/2025
24	PQRS-102-2025	R-03-6337	Reclamo	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Web	21/05/2025	21/05/2025
25	PQRS-108-2025	R-03-6827	Queja	Estudiante	Funcionarios	TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	Electrónico	29/05/2025	9/06/2025

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
26	PQRS-123-2025	R-03-7436	Queja	Estudiante	Funcionarios	TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	Electrónico	9/06/2025	12/06/2025
27	PQRS-120-2025	R-03-7376	Reclamo	Egresado	Servicio al usuario	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Web	11/06/2025	12/06/2025
28	PQRS-122-2025	R-03-7393	Queja	Estudiante	Mala atención o servicio recibido	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	Web	11/06/2025	17/06/2025

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 23 se puede observar, que 8 de los casos (28.57%) tienen que ver con el Servicio al usuario, 10 casos (35.71%) casos de Mala atención o servicio recibido y 10 casos (35.71%) de Quejas y Reclamos en contra de funcionarios (personal docente y administrativo). Con respecto de las Dependencias donde más interpusieron estas Quejas y Reclamos, se tiene que las Administrativas tienen 18 casos, que corresponden al 64% (VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO (6), VICERRECTORÍA ACADÉMICA (3), ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO, CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (2) y GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN, GESTIÓN FINANCIERA y UNIVIRTUAL con (1) caso); mientras que las dependencias Académicas tienen 10 casos registrados, que corresponden al 36% (FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE y 511-0-131-02 MECATRONICA (2) y DEPARTAMENTO DE FÍSICA, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, FACULTAD DE INGENIERÍAS, FACULTAD DE MECÁNICA APLICADA y TECNOLOGÍA INDUSTRIAL con (1) caso).

Los casos que tienen que ver con funcionarios, Servicio al Usuario y Mala Atención o Servicio Recibido (docentes, administrativos, contratistas), en el semestre anterior (segundo semestre de 2024), tuvo un mayor número de casos de Quejas y Reclamos (33 casos) que el primer semestre de 2025 (28 casos); es decir, cinco (5) casos por encima.

Se evidencia la apropiación de los funcionarios de la Universidad, de las capacitaciones que desarrolla Gestión de Talento Humano en diferentes temas que, buscan impactar la atención al usuario, en el marco del Plan de formación y desarrollo, ver siguiente tabla 24:

Gestión de Talento envió la información relacionada de las dependencias intervenidas y la temática relacionada:

Tabla 24. Capacitaciones relacionadas directamente son la socialización del Manual del buen servicio

DEPENDENCIA	INTERVENCIÓN	COMPETENCIA EN LA PROPUESTA	ASISTENTES
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	COMPETENCIAS	COMUNICACIÓN	13
CONTROL INTERNO DE GESTION	COMPETENCIAS	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	COMPETENCIAS	COMUNICACIÓN	4
GESTIÓN AMBIENTAL	COMPETENCIAS	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	8
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	COMPETENCIAS	ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO	39

DEPENDENCIA	INTERVENCIÓN	COMPETENCIA EN LA PROPUESTA	ASISTENTES
PLANEACIÓN	COMPETENCIAS	ASERTIVIDAD	20
RECURSOS INFORMATIVOS Y EDUCATIVOS	COMPETENCIAS	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	32
UNIVIRTUAL	COMPETENCIAS	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	10

Fuente: Gestión de Talento Humano

Para el segundo semestre se tiene proyectado realizar sensibilización relacionados con el Manual del Buen Servicio e intervenciones específicas en atención a usuarios con el personal administrativo de las facultades

### 5.5.3 Casos de Derechos de Petición con Asunto sobre Funcionarios, Servicio al Usuario y Mala Atención o Servicio Recibido

Se registró solo un (1) caso de Derechos de Petición cuyo asunto era Funcionarios, Servicio al Usuario y Mala Atención o Servicio Recibido, ver siguiente tabla 27:

Tabla 27. Derechos de Petición y Sugerencias con Asunto sobre funcionarios – servicio al usuario y mala atención

No.	Consecutivo	N. Radicado	PQR	Tipo Usuario	Asunto	Dependencia	Medio de Solicitud	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta
1	DP-91-2025	R-03-3261	Derecho Petición en interés particular	Otros (Usuario externo a la UTP)	Servicio al usuario	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	Web	7/03/2025	25/03/2025

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

Se evidencia en la tabla 27 que hubo solo un (1) caso cuyo asunto era sobre Funcionarios, Servicio al Usuario y Mala Atención o Servicio Recibido, el cual debió ser reclasificado por los responsables de las dependencias, porque el asunto registrado por el usuario no correspondía con lo descrito por él, era sobre otro asunto.

## 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 numerales 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública y 2.4.3.3 PQRS”

Las entidades sujetas de obligación, deberán habilitar un formulario de PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias, conforme con los siguientes criterios, procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual.

Para verificar la Implementación de los requerimientos de la Resolución No. 1519 del 2020, se solicitó mediante memorando No. 02-1115-314 del 07 de julio de 2025 a Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, nos informaran sobre si el sistema PQRS cumple con lo establecido por la Resolución de Mintic No. 1519 de 2020, Anexo No. 2, numeral 2.4.3.3 PQRS. (Se puede ver en el siguiente enlace: [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articulos-178658\\_Estandares\\_informacion.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articulos-178658_Estandares_informacion.pdf)).

Con la información suministrada de Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información, mediante memorando No. 02-135-87 del 08 de julio de 2025, Control Interno verificó las condiciones de acceso a la información que se tienen para atender los requerimientos de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria y se obtuvo lo siguiente:

**Condiciones técnicas:**

<b>CRITERIO</b>	<b>AUTOEVALUACION GTISI</b>	<b>VERIFICACIÓN OCI</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1 Acuse de recibo: Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione.	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	Se evidencia el acuse de recibido mediante correo electrónico registrado por el usuario
2 Validación de campos: El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios.	<b>CUMPLE</b>	<b>PARCIAL</b>	Se evidencia que no deja enviar el formulario si los campos no están diligenciados.  Devuelve al usuario al error, Para el caso del correo electrónico NO muestra aviso de error, que permita al usuario conocer de que se trata el mismo.
3. Mecanismos para evitar SPAM: El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.	<b>NO CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	Se evidencia mecanismo de recaptcha
4. Mecanismo de seguimiento en línea: El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD.	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	Se evidencia que el usuario puede hacer seguimiento en la página web a través del número de identificación y el código suministrado para consultar el estado de su PQRS
5. Mensaje de falla en el sistema: En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.	<b>NO CUMPLE</b>	<b>PARCIAL</b>	Se genera un mensaje indicando "Error interno del servidor", orientando al usuario para que lo intente nuevamente o contactando a soporte@utp.edu.co si el problema persiste.
6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad: Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	En Derechos de Petición, se tiene la categoría de

CRITERIO	AUTOEVALUACION GTISI	VERIFICACIÓN OCI	OBSERVACIONES
del sistema de PQRS del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.			"Derecho de petición de información o documentos
7. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles: El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	Se verifica en teléfono celular el acceso al aplicativo PQRS
8. Seguridad Digital: Los sujetos deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en anexo 3 de la presente Resolución.	<b>PARCIAL</b>	<b>NO EVALUADO</b>	Se debe evaluar con el fin de determinar los aspectos que no cumple

## EVIDENCIAS CONDICIONES TÉCNICAS.

### PUNTO 1.

✓ Su Sugerencia se ha registrado exitosamente. Para consultar su PQRS, tenga en cuenta el número de identificación de quien la realiza y el siguiente código de verificación CN17564734725647fb68b532d92df4c8

ℹ Por favor, tenga en cuenta que, al formular un derecho de petición, queja o reclamo, es suficiente; evite diligenciar el formulario varias veces con el mismo requerimiento o dirigirse a varias dependencias. Esto evitará congestión en el sistema y nos permitirá responder en los tiempos estipulados

#### Sistema PQRS

[UTP: Sistema PQRS] Registro PQRS



Sistema de PQRS <noreponder@utp.edu.co>  
Para ○ sycalvo@utp.edu.co

↩ Responder

**Importante:** Debe guardar sus credenciales para consultar el estado de su solicitud.

Le agradecemos por utilizar el Sistema PQRS de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Su Sugerencia se ha creado exitosamente y se le ha asignado el número de solicitud PQRS-226-2025. La solicitud se ha enviado a la dependencia de Gestión de Documentos para asignarle un número de radicado y remitir a la dependencia CONTROL INTERNO.

El horario de recepción de las solicitudes es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua.

Para consultar el estado de la solicitud y proveer información adicional en caso de ser solicitada se le asignaron las siguientes credenciales:

Identificación: 42119014  
Código: CN17564734725647fb68b532d92df4c8

Recuerde guardar estos datos.

Ingrese [aquí](#) con sus credenciales.

---

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

Consecutivo: PQRS-226-2025  
Código de Verificación: CN17564734725647fb68b532d92df4c8

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	47 de 67

PUNTO 2.

Administrativo

\*Correo electrónico  
PRUEBA

\*País  
COLOMBIA

¡Por favor revise el formulario!. Solo ingrese numeros en el campo número de identificación

\*Dependencia: CONTROL INTERNO

\*Medio respuesta: Electrónico

Archivo: Seleccionar archivo, Guia informes OCI-2025.pdf

Adjuntar otro archivo

\*Recaptcha: No soy un robot

Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales. Consúltela aquí.

Enviar

Atrás

PUNTO 3.

\*Recaptcha

No soy un robot

reCAPTCHA  
Privacidad · Términos

Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales. Consúltela aquí.

Enviar

PUNTO 4

Consulta PQRS

Por favor digite su número de identificación y el código suministrado para consultar el estado de su PQRS

\*Identificación

\*Código verificación

Consultar

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	48 de 67

## Información Sugerencia

**Nombre** PRUEBA PRUEBA  
**Identificación** 42119014  
**Fecha de creación** Viernes, 29 Ago 2025 13:17 PM  
**Sugerencia** Admisiones

PRUEBA DE CONTROL PARA INFORME DE EVALUACIÓN PQRS | SEMESTRE DE 2025

**Archivos Adjuntos** • Guía informes OCI-2025.pdf

**Dependencia** CONTROL INTERNO

🕒 Su solicitud todavía no ha sido resuelta, por favor verifique próximamente.

Salir

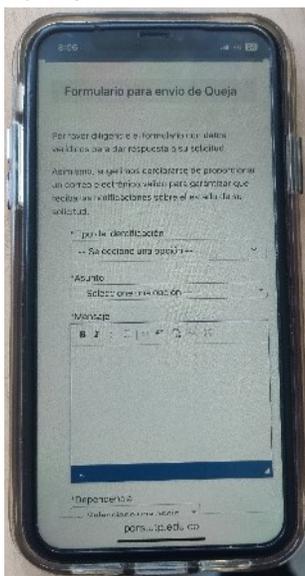
## PUNTO 6.

### Derechos de petición

- Derecho de petición en interés general:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos. El término para brindar respuesta es de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.**
- Derecho de petición de información o documentos:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación o un acto concreto y determinado por parte de éstas. El término para brindar respuesta es de **diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.**
- Derecho de petición de consulta:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas, consulta en relación con las materias a su cargo. El término para brindar respuesta es de **treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.**
- Derecho Petición en interés particular:** Es el derecho que tiene toda persona para realizar peticiones o solicitudes a las autoridades administrativas, solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio. El término para brindar respuesta es de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.**

Continuar

## PUNTO 7



### Condiciones de acceso a la información:

Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.

CRITERIO	AUTOEVALUACION GTISI	VERIFICACIÓN OCI	OBSERVACIONES
1. Seleccione opción de su PQRSD * Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene enlace donde el usuario puede seleccionar el tipo de caso. En el mismo se explica cada opción
2. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene campo para este ítem. En el caso de "Denuncias por corrupción" se tiene la opción de presentarla de manera "ANONIMA"
3. ¿Cuál es el tipo de su documento de identidad o el de su empresa? * (Si es anónima no requiere identificación)	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene campo para este ítem. En el caso de "Denuncias por corrupción" se tiene la opción de presentarla de manera "ANONIMA"
4. Número de su documento de identidad o NIT de la empresa * (Si es anónima no requiere identificación)	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene campo para este ítem. En el caso de "Denuncias por corrupción" se tiene la opción de presentarla de manera "ANONIMA"
5. Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. (Si es anónima no requiere la información)	CUMPLE	CUMPLE	Se evidencia campo para que el usuario defina como recibir la respuesta
6. Correo electrónico * (Si es anónima no requiere la información)	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene campo para este ítem. En el caso de "Denuncias por corrupción" se tiene la opción de presentarla de manera "ANONIMA"
7. Dirección de correspondencia (Si es anónima no requiere la información)	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene campo para este ítem. En el caso de "Denuncias por corrupción" se tiene la opción de presentarla de manera "ANONIMA"
8. Número de contacto (Si es anónima no requiere la información)	CUMPLE	CUMPLE	Se tiene campo para este ítem. En el caso de "Denuncias por corrupción" se tiene la opción de presentarla de manera "ANONIMA"
9. Objeto de su PQRSD*	CUMPLE	CUMPLE	El sistema PQRS tiene ítem de "ASUNTO" el cual es una lista desplegable y campo de "MENSAJE" en el cual el usuario digita su caso
10. Adjuntar documentos o anexos	CUMPLE	CUMPLE	El aplicativo permite adjuntar varios archivos (PDF; XLS; DOC)

CRITERIO	AUTOEVALUACION GTISI	VERIFICACIÓN OCI	OBSERVACIONES
			No se evidencia mensaje donde se estipule el Tipo de archivo que permite cargar y el peso permitido.
<p>11. Aviso de aceptación de condiciones Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRSD podrá verificar el estado de la respuesta</p> <p>En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:  <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page">https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page</a></p> <p>Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.</p>	<p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>CUMPLE</b></p>	<p>Se tiene el aviso de aceptación, el cual esta ubicado antes del botón enviar.</p> <p>El aviso tiene el siguiente mensaje:  “Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales. <u>Consúltela aquí.</u>”</p> <p>Sin embargo, es necesario que se complete el nombre así:  Aceptación de <b>las condiciones del sistema</b> y Autorización de la política sobre el manejo y uso de mis datos personales.  Consúltela aquí”</p> <p>En el consúltelo aquí, se debe complementar el mensaje:  <b>“Aceptación de condiciones del sistema PQRS y Autorización y tratamiento de los datos personales</b></p> <p>Al hacer clic en el botón de enviar, usted acepta que la PQRS sea remitida a la Universidad Tecnológica de Pereira. Sus datos serán recopilados y tratados de acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de <b>Datos (Ver directriz de Datos Personales Pg. 41)</b>, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Los datos proporcionados y recopilados a través de este formulario serán custodiados y utilizados exclusivamente para el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>Si desea consultar el estado de su solicitud, puede hacerlo en la opción</p>

CRITERIO	AUTOEVALUACION GTISI	VERIFICACIÓN OCI	OBSERVACIONES
			<p>"Consultar Solicitud" de PQRS.</p> <p>En caso de que la solicitud de información tenga carácter de identidad reservada, puede adjuntar una copia del respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación. Para más información, visite el sitio web de la <a href="#">Procuraduría General de la Nación</a>.</p> <p>Los términos aplicables para la presentación de quejas o denuncias anónimas, así como las condiciones para su aceptación, se encuentran establecidos en la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995, artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.</p>
12. Botón enviar	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	Se evidencia el botón de "Enviar"

## EVIDENCIAS CONDICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

### PUNTO 1, 2, 5, 7, 8, 9, 12

#### Reportar PQRS

##### Sugerencias, Quejas y Reclamos

- **Sugerencia:** Manifestación o idea que se ofrece con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de un servicio.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que considera inadecuada en la prestación de un servicio por parte de uno o varios servidores públicos.
- **Reclamo:** Manera de exigir, reivindicar o demandar una solución a la Universidad para que corrija la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.

El término para brindar respuesta a estos requerimientos es de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.**

[Continuar](#)

##### Derechos de petición

- **Derecho de petición en interés general:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos. El término para brindar respuesta es de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.**
- **Derecho de petición de información o documentos:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación o un acto concreto y determinado por parte de estas. El término para brindar respuesta es de **diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.**
- **Derecho de petición de consulta:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas, consulta en relación con las materias a su cargo. El término para brindar respuesta es de **treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.**
- **Derecho Petición en interés particular:** Es el derecho que tiene toda persona para realizar peticiones o solicitudes a las autoridades administrativas, solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio. El término para brindar respuesta es de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.**

[Continuar](#)

##### Denuncias por corrupción

- **Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la Universidad de una conducta posiblemente irregular de un servidor público que corresponda al uso indebido del poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Universidad para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

También puede enviar sus Denuncias por Corrupción al correo electrónico [denunciacorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@utp.edu.co).

[Continuar](#)

## Formulario para envío de Queja

Por favor diligencie el formulario con datos verídicos para dar respuesta a su solicitud.

Además, esperamos cerciosamente de proporcionar un correo electrónico válido para garantizar que reciba las notificaciones sobre el estado de su solicitud.

\*Tipo de identificación

\*Peticionario

\*Número identificación

\*Nombre

\*Apellidos

\*¿Cuál es su relación con la UTP?

\*Correo electrónico

\*País

\*Departamento o Estado

\*Ciudad

\*Dirección

\*Teléfono

\*Asunto

\*Mensaje

🔍 🗑️ 📄 📎 🔗 🔒 🔧 🔍

\*Dependencia

Elija la dependencia a la cual remitir la Queja.

\*Medio respuesta

Elija el medio por el cual requiere la respuesta.

Archivo

 Ningún archivo seleccionado

Añadir otro archivo

\*Recaptcha

 No soy un robot

Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales. [Consúltela aquí](#)

## PUNTO 3 Y 4

### Formulario para envío de Denuncia por corrupción

Le informamos que la Universidad ha establecido protocolos de protección de la identidad del denunciante, garantizando la no divulgación de la información y el derecho a denunciar.

Asimismo, sugerimos cerciorarse de proporcionar un correo electrónico válido para garantizar que reciba las notificaciones sobre el estado de su solicitud.

**Desea realizar una denuncia Anónima?**

\*Tipo de identificación

-- Seleccione una opción --

\*Asunto

-- Seleccione una opción --

\*Mensaje

**B** *I*                                                                

Archivo

Ningún archivo seleccionado

Adjuntar otro archivo

\*Recaptcha

No soy un robot  [Privacidad](#) - [Términos](#)

Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales. [Consúltela aquí.](#)

\*Tipo de identificación

Cédula de ciudadanía

-- Seleccione una opción --

Cédula de ciudadanía

Numero Único de Identificación Personal

Cédula de extranjería

Número de Identificación Tributaria

Pasaporte

\*Apellidos

PUNTO 6

Elija la dependencia a la cual remitirá la sugerencia

\*Medio respuesta

Archivo

Seleccionar archivo

Adjuntar otro archivo

Guía informes OCI 2025.pdf

El medio de respuesta seleccionado es Electrónico.

PUNTO 10

Elija el medio por el cual requiere la respuesta.

Archivo

Seleccionar archivo

Adjuntar otro archivo

Guía informes OCI-2025.pdf

PUNTO 11

### Autorización y tratamiento de los datos personales

Al hacer clic en el botón de enviar, usted acepta que la PQRS sea remitida a la Universidad Tecnológica de Pereira. Sus datos serán recopilados y tratados de acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de Datos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Los datos proporcionados y recopilados a través de este formulario serán custodiados y utilizados exclusivamente para el cumplimiento de la misión institucional.

Si desea consultar el estado de su solicitud, puede hacerlo en la opción "Consultar Solicitud" de PQRSD.

En caso de que la solicitud de información tenga carácter de identidad reservada, puede adjuntar una copia del respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación. Para más información, visite el sitio web de la Procuraduría General de la Nación.

Los términos aplicables para la presentación de quejas o denuncias anónimas, así como las condiciones para su aceptación, se encuentran establecidos en la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995, artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

[Cerrar](#)

**OBS 6 – 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; los Anexos de la Resolución 1519 de 2020 MinTIC, Anexos 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). Anexo 2, Estándares de publicación Sede electrónica y Web numerales 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública y 2.4.3.3 PQRSD”.

Luego de revisión realizada por Control Interno se evidencia que existen algunos items de los anexos de la Resolución 1519 de 2020 MinTIC, que no se cumplen, a saber:

Condiciones técnicas:

- Validación de campos: El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios. Devuelve al usuario al error, Para el caso del correo electrónico NO muestra aviso de error, que permita al usuario conocer de que se trata el mismo.
- Mensaje de falla en el sistema: En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud. Se genera un mensaje indicando "Error interno del servidor", orientando al usuario para que lo intente nuevamente o contactando a soporte@utp.edu.co si el problema persiste.
- No se cumple en su totalidad la Seguridad Digital: Los sujetos deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en anexo 3 de la presente Resolución.

Condiciones de acceso a la información:

- Adjuntar documentos o anexos: No se evidencia mensaje donde se estipule el Tipo de archivo que permite cargar y el peso permitido.
- 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).
- En el aviso de aceptación de condiciones Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRSD podrá verificar el estado de la respuesta. El aviso tiene el siguiente mensaje: “Acepto la política sobre el manejo y uso de mis datos personales aquí. “Sin embargo, es necesario que se complete el nombre así: Aceptación de **las condiciones del sistema** y Autorización de la política sobre el manejo y uso de mis datos personales. Consúltela aquí” En el consúltelo aquí, se debe complementar el mensaje: **“Aceptación de condiciones del sistema PQRS y Autorización y tratamiento de los datos personales**

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”.

**Riesgo relacionado:** Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS

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

**Prioridad del hallazgo:** Medio  

**Comentarios del auditado (Correo electrónico de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera del día martes 26/08/2025):** Corresponde a GTI&SI responder.

No se recibieron comentarios de Gestión de Tecnologías de la Información y Sistemas de Información “GTI&SI”

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	56 de 67

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

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

- Las respuestas se dan en los términos establecidos.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de corrupción y derechos de petición por diferentes canales:
  - Página Web de la Universidad.
  - Correo electrónico: [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) y Denuncias al correo electrónico [denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupcion@utp.edu.co)
  - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos
  - Líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- En la página Web de PQRS se tienen publicados y actualizados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 30 de junio de 2025 (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.

La administradora de Sistema PQRS, Técnico Administrativo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, reportó las siguientes fallas:

- ✓ El 27 de enero de 2025 se presentó un error a ingresar al aplicativo PQRS, se registró el siguiente pantallazo

### Error interno del servidor (500)

Lo sentimos, un error inesperado ha ocurrido. Intentalo nuevamente o puedes contactarnos a [soporte@utp.edu.co](mailto:soporte@utp.edu.co) si el problema persiste.

- ✓ El 31 de enero de 2025 se presentó un error a ingresar al aplicativo PQRS, se registró el siguiente pantallazo:



## La conexión no es privada

Es posible que los atacantes estén intentando robar tu información de **pqrs.utp.edu.co** (por ejemplo, contraseñas, mensajes o tarjetas de crédito). [Más información sobre esta advertencia](#)

NET::ERR\_CERT\_DATE\_INVALID



Activa la [protección mejorada](#) para tener el máximo nivel de seguridad de Chrome

Avanzado

Volver a un sitio seguro

- ✓ El 03 de febrero de 2025 se presentó un fallo durante 2 horas por actualización del servicio.
- ✓ Se presento nuevamente una falla durante los días 3 y 4 de febrero de 2025, por actualización de certificados de seguridad del sitio web.



## La conexión no es privada

Es posible que los atacantes estén intentando robar tu información de **pqrs.utp.edu.co** (por ejemplo, contraseñas, mensajes o tarjetas de crédito). [Más información sobre esta advertencia](#)

NET::ERR\_CERT\_DATE\_INVALID



Activa la [protección mejorada](#) para tener el máximo nivel de seguridad de Chrome

Avanzado

Volver a un sitio seguro

- ✓ El 05 de febrero de 2025 se presentó un error a ingresar al aplicativo PQRS, se registró el siguiente pantallazo

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	58 de 67



## Error interno del servidor (500)

Lo sentimos, un error inesperado ha ocurrido. Intentalo nuevamente o puedes contactarnos a [sopORTE@utp.edu.co](mailto:sopORTE@utp.edu.co) si el problema persiste.

Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información “GTySI”, mediante memorando No. 02-135-87, del 08 de julio de 2025, informa lo siguiente frente al soporte dado al aplicativo:

1. ¿Los tiempos que no estuvo disponible el Aplicativo PQRS para acceso de la ciudadanía, explicar el por qué?

**R/:** 27/01/2025. Se presento un fallo durante 2 horas por actualización del servicio el 03/02/2025.

Se presento fallo durante 2 días (3 y 4 de febrero) por actualización de certificados de seguridad del sitio web.

2. Informar el estado de avance de la entrega por parte del CRIE, del sistema PQRS a su dependencia. Si hubo algún inconveniente favor informar.

**R/:** El aplicativo fue entregado al 100% en el año anterior. Para el 2025 no se han realizado requerimientos al CRIE por temas de entrega.

3. Cuáles fueron las acciones de mejora ha implementado su dependencia al sistema PQRS (reportes) y definir estado de los mismos (cumplido, parcial o no cumplido).

**R/:** Parcial: Esta pendiente establecer los reportes en la nueva plataforma, la cual permite conexión a bases de datos diferentes de Oracle.

### Las siguientes son las limitaciones que se evidenciaron en el 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.
- 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 si no se hubiere dado respuesta.
- En los registros de los Derechos de Petición (de información o documentos, en Interés Particular, en Interés General y de consulta) el asunto no tiene una lista desplegable que indique sobre el tema que se está interponiendo del derecho de petición.
- Se tienen algunas limitaciones para el cumplimiento de lo establecido por la Resolución de Mintic No. 1519 de 2020, Anexo No. 2, numeral 2.4.3.3 PQRS (Ver páginas 42 a la 46).
- Los responsables de las Dependencias de dar respuesta de las PQRS, las dan a través de sus correos electrónicos, sin registrarlas en el aplicativo.
- Casos duplicados en el radicado con diferente consecutivo.
- El aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas.
- El aplicativo no deja realizar auditorías de los usuarios que registran la información en el aplicativo.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	59 de 67

De acuerdo con el análisis realizado, el proceso de Control Interno concluyó que el Sistema PQRSD de la Universidad presenta un funcionamiento acorde con las disposiciones normativas que regulan la materia. Sin embargo, se identificaron algunos requerimientos pendientes por implementar en el aplicativo PQRS, los cuales han sido objeto de seguimiento y mejora. Los avances obtenidos durante los dos semestres de 2024 han sido reportados de forma oportuna por las dependencias responsables; se continúa con el seguimiento a las acciones de mejora y se prevé la implementación del nuevo sistema una vez se cuente con los recursos necesarios.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	60 de 67

**5.7 Avances en el plan de mejoramiento, producto de la evaluación y seguimiento del aplicativo de 2024:** Realizado el seguimiento a las acciones de mejora planteadas en el plan de mejoramiento suscrito para el segundo semestre de 2024, se tienen los siguientes avances: **PQRS del Segundo semestre**

Tabla 28. Seguimiento al Plan de Mejoramiento segundo semestre de 2024

No.	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA VIGENCIA 2024	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	ANÁLISIS CONTROL INTERNO	RESULTADO (Efectividad)
1	<b>OBS 1 No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito en el sistema de PQRS.</b>	Generación de reportes automáticos	<u><i>A 30 de junio de 2025 no se pueden generar los reportes de PQRS reclasificadas, trasladadas y con desistimientos tácitos y expresos.</i></u>	Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: <b>NO EFECTIVA</b>

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	61 de 67

No.	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA VIGENCIA 2024	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	ANÁLISIS CONTROL INTERNO	RESULTADO (Efectividad)
2	<p><b>OBS 2: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición vencidos en términos de respuesta en el aplicativo.</b></p>	<p>1. Realizar socialización por parte de la VAF del Sistema PQRS dirigida a los responsables de atender los PQRS.  <b>VAF:</b> Durante el primer semestre 2025 se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la Socialización del Sistema PQRS:  a. Se enviaron correos a los responsables del manejo de PQRS con los siguientes temas: Paso a paso registro de PQRS, Atención y derechos de los usuarios, Gestión de PQRS, Canales de atención PQRS y Artículos relevantes de la Resolución 5551 sobre el Derecho de Petición.  b. Se llevó a cabo un Taller práctico sobre la gestión de PQRS dirigido a las dependencias.  c. Se publicó información sobre los diferentes canales disponibles para la presentación de PQRS y denuncias por corrupción en la UTP, a través de Campus.</p> <p><b>GTIySI:</b> La revisión de las fechas son validadas por 3 personas, un ingeniero de GTISI ingresa fechas no hábiles, otro ingeniero de soporte de GTISI las revisa y por último se le informa a la VAF para que realice la última revisión. Además, la VAF también puede hacer modificaciones pertinentes. También se creó el procedimiento para la actividad.</p>	<p><u>A 30 de junio 2025 se evidenció por parte de Control Interno varias actividades de socialización por parte de la VAF y revisiones del aplicativo por parte de GTIySI.</u></p>	<p>Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina:  <b>EN PROCESO</b></p>

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	62 de 67

No.	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA VIGENCIA 2024	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	ANÁLISIS CONTROL INTERNO	RESULTADO (Efectividad)
3	<b>OBS 3 – Respuestas por fuera del aplicativo PQRS, por fallas en este sistema de información.</b>	1: Desarrollo nuevo del aplicativo PQRS: Ya se tiene definido el proceso de PQRS con mejoras. Esto se realizó con ayuda de personas de las áreas de Control Interno y VAF. En el momento, está en proceso la consecución de los recursos para el desarrollo de un nuevo aplicativo que cumpla con toda la normatividad.	<i><u>Aunque se han realizado las actividades propuestas para subsanar esta observación, la fecha de cumplimiento es hasta diciembre de 2026.</u></i>	Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: EN PROCESO
	<b>OBS 4 – Aplicativo de PQRS sin el cumplimiento de requisitos de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.</b>	Se implementarán algunos contemplados en la ley en el nuevo desarrollo: Ya se tiene definido el proceso de PQRS con mejoras. Esto se realizó con ayuda de personas de las áreas de Control Interno y VAF. En el momento se está en proceso de consecución de los recursos para el desarrollo de un nuevo aplicativo que cumpla con toda la normatividad.	<i><u>Aunque se han realizado las actividades propuestas para subsanar esta observación, la fecha de cumplimiento es hasta diciembre de 2026.</u></i>	Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: EN PROCESO

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	63 de 67

No.	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA VIGENCIA 2024	ACCION DE MEJORA DEFINITIVA	ANÁLISIS CONTROL INTERNO	RESULTADO (Efectividad)
	<p><b>Recomendaciones Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Se recomienda articulación entre las dependencias responsables de la respuesta y coherencia en las respuestas emitidas al usuario.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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).</li> <li>• 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.</li> <li>• Implementar una lista desplegable, donde el usuario seleccione el asunto sobre el tema que requiere ser atendido a través del derecho de petición interpuesto.</li> </ul>	<p><b>VAF:</b> Durante el primer semestre 2025 se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la Socialización del Sistema PQRS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se enviaron correos a los responsables del manejo de PQRS con los siguientes temas: Paso a paso registro de PQRS, Atención y derechos de los usuarios, Gestión de PQRS, Canales de atención PQRS y Artículos relevantes de la Resolución 5551 sobre el Derecho de Petición.</li> <li>2. Se llevó a cabo un Taller práctico sobre la gestión de PQRS dirigido a las dependencias.</li> <li>3. Se publicó información sobre los diferentes canales disponibles para la presentación de PQRS y denuncias por corrupción en la UTP, a través de Campus.</li> </ol> <p><b>GTIySI:</b> La revisión de las fechas son validadas por 3 personas, un ingeniero de GTISI ingresa fechas no hábiles, otro ingeniero de soporte de GTISI las revisa y por último se le informa a la VAF para que realice la última revisión. Además, la VAF también puede hacer modificaciones pertinentes. También se creó el procedimiento para la actividad.</p>	<p><u>A 30 de junio 2025 se evidenció por parte de Control Interno varias actividades de socialización por parte de la VAF y revisiones del aplicativo por parte de GTIySI</u></p>	<p>Una vez realizada la evaluación de la observación respecto a la efectividad de la acción, se determina: <b>EN PROCESO</b></p>

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	64 de 67

## 6. Recomendaciones

**OBS 1 – Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que los mismos se consideran diferentes**

**OBS 2 – Casos con números de radicados iguales y diferente consecutivo, pero que los mismos se consideran repetidos**

- Revisión del aplicativo PQRS para que no se genere casos duplicados.
- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.

**OBS 3 – No generación de reportes sobre casos reclasificados, trasladados y derechos de petición con desistimiento tácito y expreso en el aplicativo PQRS.**

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

**OBS 4 – Aplicativo PQRS no permite gestionar prórrogas**

- Incluir la funcionalidad de gestión de prórrogas en el aplicativo

**OBS 5 – Oficios de respuestas no registrados en el aplicativo PQRS**

- Fortalecer la socialización y el cumplimiento del Manual de Usuario y el Instructivo para la atención de las PQRSD, haciendo énfasis en la obligatoriedad del uso del aplicativo institucional para la gestión de todas las respuestas y actuaciones relacionadas.
- Implementar mecanismos de control que aseguren el registro oportuno de dichas acciones en el sistema, así como capacitaciones periódicas al personal involucrado en la atención de PQRS

**OBS 6 – 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, Decreto 1081 de 2015.
- ❖ Las demás requeridas en la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información en sus diferentes anexos (ver páginas 41 a 51).

### **Recomendaciones Generales**

- Realizar 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 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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	65 de 67

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

- Revisar los Formularios para la recepción de PQRS para que cumplan con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, con respecto a los siguientes requerimientos:
  - a. Habilidad 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 debe implementar un mecanismo que permita tener control de la respuesta a las PQRS relacionadas con los proyectos especiales <sup>1</sup>, lo anterior con el fin de que los responsables de los proyectos especiales, tengan conocimiento y responsabilidad sobre las mismas y esto no recaiga sobre el jefe de la dependencia a la cual pertenece el proyecto.
- Implementar una lista desplegable, donde el usuario seleccione el asunto sobre el tema que requiere ser atendido a través del derecho de petición interpuesto.
- 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.
- Capacitar y concientizar a todos los responsables de las respuestas de las Dependencias registradas en el Aplicativo PQRS, para que cuando se dé una respuesta o se solicite una prórroga por medio de oficio, este archivo se ingrese inmediatamente al aplicativo y con ello evitar que siga el conteo de los días de respuesta y estos casos queden como casos vencidos.

---

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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	66 de 67

## 7. Limitaciones

Durante el desarrollo de la auditoría se identificó una limitación, dado que no fue posible realizar el seguimiento en el aplicativo de los usuarios que registraron PQRS y Derechos de Petición durante el primer semestre de 2025. Esta situación afectó en menor medida el ejercicio de la Oficina de Control Interno.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	67 de 67

## 8. Plan de mejoramiento

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

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

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

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

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

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

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

Oficina de Control Interno

### **SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO**

Directora Administrativa de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró:

**ENIO AGUIRRE TORRES**

Profesional Especializado Transitorio

Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Septiembre 03 de 2025