

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	1 de 40

Control Interno

Distribuido a:

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

Copias

- ▶ Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rector.
- ▶ Oswaldo Agudelo González – Director Recursos Informáticos Educativos.
- ▶ Lina Valencia - Gestión de Documentos

Emitido por:

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

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres
Profesional Transitorio

Objeto Auditado:

Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2020

Áreas Responsable:

- ▶ Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME:

Informe de evaluación del Sistema de PQRS (segundo semestre 2020)

Informe No. AI-1115-02-2021

Fecha del informe:

24-02-2021

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	2 de 40

Contenido del informe

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

1. Resumen Ejecutivo

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



Fortalezas

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

Debilidades

- Casos repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.
- Información sobre derechos de petición no centralizada, ni incorporada al sistema de información PQRS.
- Dependencias no registradas en el aplicativo como responsables para dar respuesta a los usuarios.
- Sistema PQRS tiene definida una lista de asuntos, pero deja registrar otros asuntos al usuario.
- Aplicativo duplica registros de PQRS
- Las líneas telefónicas asignadas al sistema PQRS y denuncias, no se encuentran disponibles, pues los funcionarios que las operan ejercen trabajo en casa.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	4 de 40

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVO

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

ALCANCE

- ▶ El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluaron son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

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

Fuente: Análisis Control Interno 2020 y *Mapa de riesgos de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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

4. Criterios analizados y Metodología empleada

CRITERIOS ANALIZADOS

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Decreto 491 de 2020: Artículo 5 - relacionado con la ampliación de términos para atender las peticiones y mientras dure la emergencia sanitaria.
2. Decreto 1166 de 2016: relacionado con la recepción de peticiones verbales.
3. Ley 1755 de 2015: por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
4. Ley 1712 de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
5. Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
6. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
7. Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS de mayo de 2017.
8. Resolución 5551 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Universidad y se dictan otras disposiciones.
9. Resolución de Rectoría No. 1446 del 21 de junio de 2010 “Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones”, versión 7 de 2017-05-26 código 131-INT-01.
10. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

METODOLOGÍA EMPLEADA

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

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

Muestra

No se empleó muestra.

5. Resultados de la evaluación

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

Tabla 2. Prioridad de las observaciones según el riesgo

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

Fuente: Análisis de Control Interno

5.1 Relación de casos

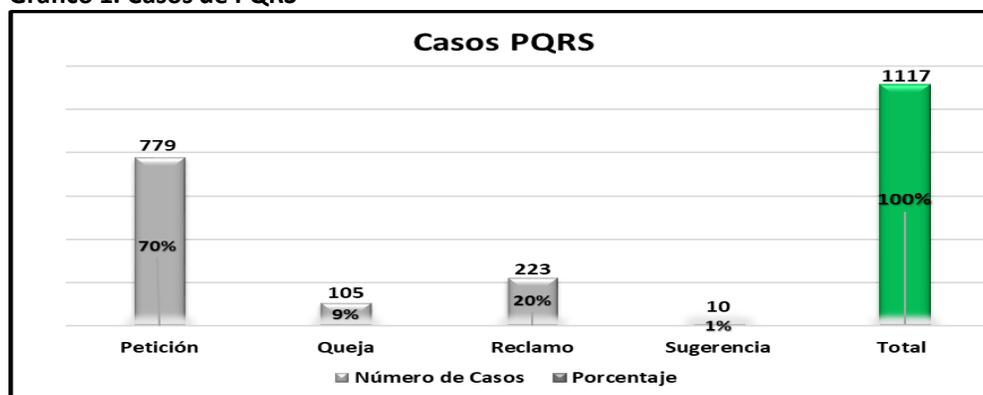
5.1.1 Total de casos

En este aspecto se verifican los casos de PQRS presentados durante el segundo semestre del 2020, así mismo un comparativo entre el segundo semestre de 2020 y el segundo semestre de 2019, también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la Oficina de Control Interno; además de la identificación tanto de los usuarios que han vuelto a interponer como los usuarios que han interpuesto ante dos o tres dependencias.

El total de casos reportados en el aplicativo 1156 casos, el total de casos identificados repetidos 37 casos y 2 casos duplicados en el aplicativo, el total de casos netos a analizar 1117 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el segundo semestre del 2020 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos y duplicados). Ver gráfico 1.

Gráfico 1. Casos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2020, sin tener en cuenta los casos

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el segundo semestre del 2020, claramente se observa que la universidad recibió 779 peticiones correspondiente al 70%, 105 quejas correspondiente al 9%, 223 reclamos correspondiente al 20% y 10 Sugerencias correspondiente al 1% para un total 1117 casos.

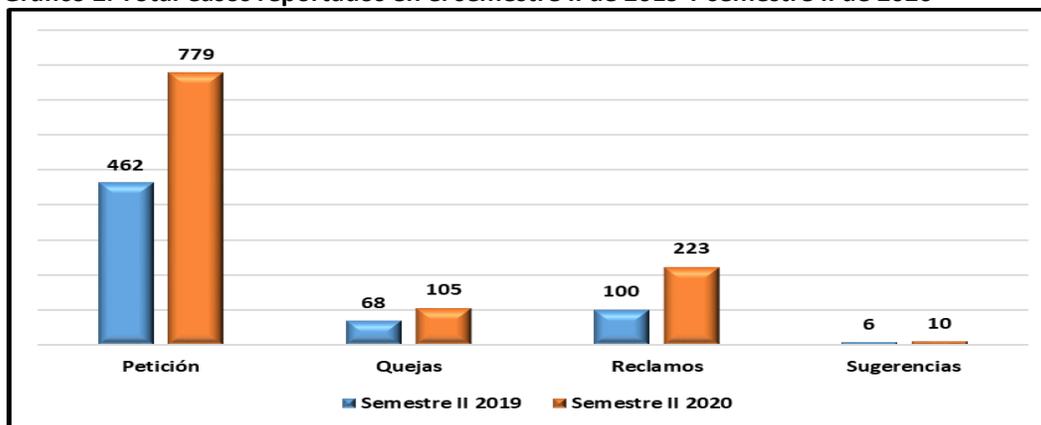
De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2020 y el segundo semestre de 2019 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del semestre I de 2019 con respecto al semestre I de 2020

Casos Presentados	Semestre II 2019	Semestre II 2020	Diferencia
Petición	462	779	317
Quejas	68	105	37
Reclamos	100	223	123
Sugerencias	6	10	4
Total	636	1117	481

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2019 y 31/12/2020.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre II de 2019 Y semestre II de 2020



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2019 y a 30/06/2020.

Con respecto al segundo semestre del 2020, el gráfico 2 muestra un aumento en las peticiones en 317 casos, debido especialmente a requerimientos en temas de la matrícula financiera y académica (descuentos, alivios, anormalidad académica, entre otros), inscripciones y admisiones de nuevos estudiantes. Se aprecia también un aumento en las quejas de 37 casos, un aumento en los reclamos de 123 casos y de las sugerencias de 4 casos; para una diferencia total de 481 casos de más en el segundo semestre de 2020.

OBS 1 – Aumento de Peticiones y Reclamos respecto al segundo semestre de 2020

Comparadas las estadísticas del segundo semestre de 2020 con las obtenidas en el mismo periodo del 2019, se observa un aumento en el total de los casos (481) interpuestos por la comunidad universitaria, distribuidos así: en las Peticiones en 317 casos, en las Quejas de 37 casos, en los Reclamos de 123 casos y en las Sugerencias de 4 casos. De acuerdo a la gráfica 9, las situaciones atribuibles al aumento de los casos son debido especialmente a requerimientos en temas de la matrícula financiera y académica y (descuentos, alivios, anormalidad académica, etc.), inscripciones y admisiones de nuevos estudiantes; así mismo, en la tabla 16 se observa el aumento de casos de funcionarios, por mal servicio al usuario, servicio de oficinas y por inconformidades con algunos docentes.

Riesgo relacionado: Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad de la observación: Alta
<p>Comentarios del auditado (correo electrónico del 16/02/2021 VAYF) De acuerdo a las auditorías que desde Control Interno hacen al Sistema PQRS cada semestre y a los planes de mejoramiento, con observaciones que no son responsabilidad directa del Sistema:</p> <p>Tomado del plan de mejoramiento del I semestre 2020</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de Quejas y Reclamos respecto al segundo semestre de 2019 2. Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos 3. Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias (<i>creo que es lo mismo de la anterior</i>) <p>Les sugiero determinar otras observaciones directas del Sistema, y como en cada semestre se van a presentar aumento de PQRS y casos repetidos, les solicito revisar el siguiente texto, para ser publicado en la parte superior del sitio web de PQRS:</p> <p><u><i>Tenga en cuenta que con solo formular una petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados.</i></u></p>

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

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

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

Tabla 4 Número de Casos Repetidos

Tipo de Caso	Número de Casos
Petición	23
Queja	10
Reclamo	6
Total Casos Repetidos	39

Fuente: Análisis de Control Interno

Por lo tanto, se puede observar en la tabla 4, que de la revisión del total de casos reportados en el sistema de PQRS se identificaron 39 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 23 peticiones, 10 quejas y 6 reclamos; de los casos repetidos de las peticiones se identificaron dos casos de registros duplicados en el reporte que genera el aplicativo (ID 70051 - ID 71241). En este semestre se aumentaron los casos repetidos con respecto al período anterior (16 casos), lo que denota la falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS. En consecuencia, se evidencia en la tabla 5, la diferencia entre el total de casos reportados en el sistema PQRS y los casos identificados como repetidos.

Tabla 5: Total Casos Netos

Casos PQRS	Interpuestas	Número de Casos Repetidos	Total Casos Netos
Peticiones	802	23	779
Quejas	115	10	105
Reclamos	229	6	223
Sugerencias	10	0	10
Total Casos	1156	39	1117

Fuente: Elaboración control interno.

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

Tabla 6. Casos repetidos de peticiones

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	63161	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	1/07/2020	2/07/2020
1	63171	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	1/07/2020	2/07/2020
*	63711	Petición	Cancelación semestre, estudiantes por no esta	Admisiones, Registro y Control Académico	9/07/2020	13/07/2020
2	63741	Petición	Cancelación semestre, estudiantes por no esta	Admisiones, Registro y Control Académico	9/07/2020	13/07/2020
3	63751	Petición	Cancelación semestre, estudiantes por no esta	Admisiones, Registro y Control Académico	9/07/2020	13/07/2020
*	65031	Reclamo	Matricula financiera	Gestión Financiera	21/07/2020	28/07/2020
4	65041	Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	21/07/2020	24/07/2020
*	66811	Petición	solicitud de información	Gestión Financiera	27/07/2020	3/08/2020
5	67191	Petición	solicitud de información	Gestión Financiera	28/07/2020	4/08/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	66881	Petición	Matrícula académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	27/07/2020	28/07/2020
6	66891	Petición	Matrícula académica	Gestión Financiera	27/07/2020	3/08/2020
*	69031	Petición	Curso de Inglés	Instituto de Lenguas Extranjeras	12/08/2020	21/08/2020
7	69041	Petición	Curso de Inglés	Instituto de Lenguas Extranjeras	12/08/2020	21/08/2020
*	69361	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
8	69371	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
9	69381	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
10	69391	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
11	69401	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
12	69411	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
13	69421	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	17/08/2020	21/08/2020
*	69501	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	18/08/2020	20/08/2020
14	69511	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	18/08/2020	20/08/2020
*	69801	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Educación	19/08/2020	20/08/2020
15	69811	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Educación	19/08/2020	24/08/2020
*	70051	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	24/08/2020	25/08/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
16	70051	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	24/08/2020	25/08/2020
*	70441	Petición	Derecho de petición	Gestión Financiera	2/09/2020	29/09/2020
17	70451	Petición	Derecho de petición	Gestión Financiera	2/09/2020	29/09/2020
*	70881	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	15/09/2020	16/09/2020
18	70891	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	15/09/2020	16/09/2020
*	71241	Petición	Valor semestre I 2021	Admisiones, Registro y Control Académico	28/09/2020	28/09/2020
19	71241	Petición	Valor semestre I 2021	Admisiones, Registro y Control Académico	28/09/2020	28/09/2020
*	71421	Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	2/10/2020	3/11/2020
20	71441	Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	2/10/2020	3/11/2020
*	71641	Petición	Información Ingenieros Mecánicos en Canadá	Admisiones, Registro y Control Académico	7/10/2020	8/10/2020
21	71651	Petición	Información Ingenieros Mecánicos en Canadá	Admisiones, Registro y Control Académico	7/10/2020	8/10/2020
*	74291	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	18/12/2020	20/12/2020
22	74301	Petición	Cancelación asignatura	Admisiones, Registro y Control Académico	18/12/2020	20/12/2020
*	74321	Petición	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	18/12/2020	21/12/2020
23	74331	Petición	Matrícula académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	18/12/2020	18/12/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2020.

Los casos identificados con los ID 70051 y 71241 se repiten en el informe o reporte que genera el aplicativo.

OBS 2 – Casos duplicados por el aplicativo
Se evidencia en la Tabla 6, que casos identificados con los ID 70051 y 71241 se duplican en el informe o reporte que genera el aplicativo, lo que genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas. Esto se presenta por fallas en los controles del aplicativo de PQRS.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Aplicativo en web de PQRS
Prioridad de la observación: Medio
Comentarios del auditado (correo electrónico del 18/02/2021 VAyF - CRIE): Buenos días. Hemos revisado la base de datos del aplicativo y hemos encontrado que se han generado duplicados asociados a las PQRS que se mencionan. Revisando la tabla de respuesta, encontramos que los duplicados llegaron al servidor en el mismo instante de tiempo, lo que podría estar vinculado a una situación al lado del usuario como lo puede ser un problema con el navegador o inconvenientes con su acceso a internet. Así mismo se revisaron los logs de eventos que se generaron en las fechas de respuesta y no se encontró ningún suceso anormal. Adjuntamos captura de pantalla donde se observa la fecha de generación de las respuestas

Tabla 7. Casos repetidos de quejas

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	63841	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	11/07/2020	9/08/2020
1	63851	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	11/07/2020	9/08/2020
*	67011	Queja	Queja por mal reingreso	Facultad Ciencias de la Educación	28/07/2020	28/07/2020
2	67021	Queja	Queja por mal reingreso	Facultad Ciencias de la Educación	28/07/2020	28/07/2020
*	67321	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	29/07/2020	29/07/2020
3	67351	Queja	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	29/07/2020	29/07/2020
*	70701	Queja	Clases Virtuales	Recursos Informáticos y Educativos	10/09/2020	16/09/2020
4	70711	Queja	Clases Virtuales	Recursos Informáticos y Educativos	10/09/2020	16/09/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	73661	Queja	Asignaturas	Facultad Ingenierías	11/12/2020	17/12/2020
5	73691	Queja	Asignaturas	Facultad Ingenierías	11/12/2020	17/12/2020
6	73711	Queja	Asignaturas	Facultad Ingenierías	11/12/2020	17/12/2020
*	73671	Queja	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	11/12/2020	15/12/2020
7	73681	Queja	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	11/12/2020	15/12/2020
8	73701	Queja	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	11/12/2020	15/12/2020
9	73721	Queja	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	11/12/2020	15/12/2020
*	74061	Reclamo	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2020	16/12/2020
10	74081	Queja	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2020	16/12/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2020

Tabla 8. Casos repetidos de reclamos

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
*	65031	Reclamo	Matricula financiera	Gestión Financiera	21/07/2020	28/07/2020
1	66861	Reclamo	Matricula financiera	Gestión Financiera	27/07/2020	10/08/2020
*	71281	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	29/09/2020	1/10/2020
2	71291	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	29/09/2020	1/10/2020
*	72701	Reclamo	Devolución de dinero	Secretaría General	11/11/2020	4/12/2020
3	72731	Reclamo	Devolución de dinero	Secretaría General	11/11/2020	4/12/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
4	72741	Reclamo	Devolución de dinero	Secretaría General	11/11/2020	4/12/2020
*	73911	Reclamo	Asignaturas	Facultad Ciencias Empresariales	14/12/2020	16/12/2020
5	73921	Reclamo	Asignaturas	Facultad Ciencias Empresariales	14/12/2020	16/12/2020
*	74061	Reclamo	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2020	16/12/2020
6	74071	Reclamo	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2020	16/12/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2020.

<p>OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos</p> <p>En las estadísticas del segundo semestre de 2020, teniendo en cuenta los cuatro (4) criterios establecidos por Control Interno, se identificaron 39 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 23 peticiones (dos duplicadas por el aplicativo), 10 quejas, 6 reclamos y 0 sugerencias, es decir, fueron registrados más de una vez por el usuario, por lo tanto, esto genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta a la dependencia que se dirige la PQRS. Esto se presenta por falta de controles en la verificación de los reportes que se generan de las PQRS y de los controles de validación respecto al petitionerario y su solicitud en el aplicativo PQRS.</p>
<p>Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP</p>
<p>Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p>
<p>Prioridad de la observación: Bajo</p>
<p>Comentarios del auditado (correo electrónico del 16/02/2021 VAYF): De acuerdo a las auditorías que desde Control Interno hacen al Sistema PQRS cada semestre y a los planes de mejoramiento, con observaciones que no son responsabilidad directa del Sistema: Tomado del plan de mejoramiento del I semestre 2020</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de Quejas y Reclamos respecto al segundo semestre de 2019 2. Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos 3. Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias (<i>creo que es lo mismo de la anterior</i>) <p>Les sugiero determinar otras observaciones directas del Sistema, y como en cada semestre se van a presentar aumento de PQRS y casos repetidos, les solicito revisar el siguiente texto, para ser publicado en la parte superior del sitio web de PQRS: <u><i>Tenga en cuenta que con solo formular una petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados.</i></u></p>

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

- Que en algunas ocasiones el petitionerario no tiene claridad de la dependencia responsable de dar respuesta a su solicitud.

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

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

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

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	63181	Petición	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	1/07/2020	6/07/2020
	63191	Reclamo	Devolución de dinero	Gestión Financiera	1/07/2020	31/07/2020
2	66811	Petición	solicitud de información	Gestión Financiera	27/07/2020	3/08/2020
	66921	Petición	solicitud de información	Admisiones, Registro y Control Académico	27/07/2020	28/07/2020
3	66841	Reclamo	Matricula financiera	Gestión Financiera	27/07/2020	10/08/2020
	66851	Reclamo	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	27/07/2020	27/07/2020
4	66981	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	28/07/2020	29/07/2020
	66991	Queja	Matrícula académica	Gestión Financiera	28/07/2020	29/07/2020
5	68321	Petición	Asignaturas	Facultad Ingenierías	6/08/2020	6/08/2020
	68331	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	6/08/2020	12/08/2020
6	68901	Petición	Asignaturas	Facultad Tecnología	12/08/2020	12/08/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
	68921	Petición	Asignaturas	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	12/08/2020	13/08/2020
7	68941	Queja	Asignaturas	Facultad Tecnología	12/08/2020	14/08/2020
	68951	Queja	Asignaturas	Instituto de Lenguas Extranjeras	12/08/2020	21/08/2020
8	69151	Queja	Portal	Facultad Tecnología	13/08/2020	14/08/2020
	69161	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	13/08/2020	19/08/2020
9	69491	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Educación	18/08/2020	18/08/2020
	69501	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	18/08/2020	20/08/2020
10	69801	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Educación	19/08/2020	20/08/2020
	69821	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	19/08/2020	21/08/2020
11	71471	Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	2/10/2020	3/11/2020
	71491	Petición	Dificultad con el proceso de matrícula.	Facultad Ciencias de la Educación	2/10/2020	7/10/2020
12	71951	Petición	Solicitud de requisitos para graduarme	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	19/10/2020	30/10/2020
	71961	Petición	Solicitud de requisitos para graduarme	Admisiones, Registro y Control Académico	19/10/2020	19/10/2020
13	72241	Petición	Estudiantes contagiados con Covid	Gestión del Talento Humano	30/10/2020	2/12/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
	72251	Petición	Estudiantes contagiados con Covid-19	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	30/10/2020	17/11/2020
14	72701	Reclamo	Devolución de dinero	Secretaría General	11/11/2020	4/12/2020
	72711	Reclamo	Devolución de dinero	Facultad Ciencias de la Educación	11/11/2020	12/11/2020
	72721	Reclamo	Devolución de dinero	Jurídica	11/11/2020	26/11/2020
	72751	Reclamo	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	11/11/2020	12/11/2020
15	72931	Queja	Docente clases virtuales	Facultad Ingenierías	21/11/2020	17/12/2020
	72941	Queja	Docente clases virtuales	Facultad Ciencias Básicas	21/11/2020	30/11/2020
16	73071	Queja	Clases Virtuales	Facultad Ciencias Básicas	24/11/2020	30/11/2020
	73081	Queja	Clases Virtuales	Facultad Ingenierías	24/11/2020	17/12/2020
17	73141	Queja	DENUNCIA - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLI	Vicerrectoría Académica	26/11/2020	18/12/2020
	73151	Queja	DENUNCIA - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLI	Facultad Ingenierías	26/11/2020	17/12/2020
	73161	Queja	DENUNCIA - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLI	Facultad Ciencias Básicas	26/11/2020	3/12/2020
18	73661	Queja	Asignaturas	Facultad Ingenierías	11/12/2020	17/12/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
	73671	Queja	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	11/12/2020	15/12/2020

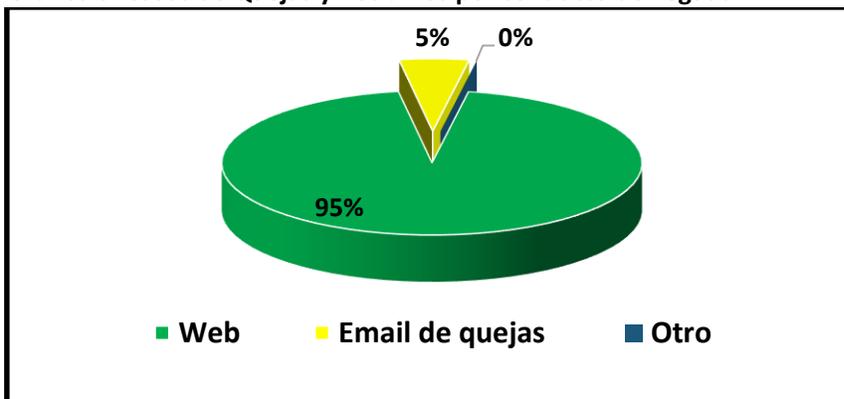
Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2020.

<p>OBS 4 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos interpuestas ante varias dependencias Se evidenciaron dieciocho (18) casos donde los usuarios interpusieron PQRS ante dos o tres dependencias diferentes. 9 peticiones, 3 reclamo y 6 quejas, lo que podría conllevar a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta de las dependencias a las cuales se dirige la PQRS. (Ver tabla 9). Esto se presenta, además, por la falta de control en la validación respecto del peticionario y su solicitud en el aplicativo PQRS, y por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de la Universidad.</p>
<p>Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS.</p>
<p>Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS</p>
<p>Prioridad del hallazgo: Bajo Bajo</p>
<p>Comentarios del auditado (correo electrónico del 16/02/2021 VAYF): De acuerdo a las auditorías que desde Control Interno hacen al Sistema PQRS cada semestre y a los planes de mejoramiento, con observaciones que no son responsabilidad directa del Sistema: Tomado del plan de mejoramiento del I semestre 2020 1. Aumento de Quejas y Reclamos respecto al segundo semestre de 2019 2. Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos 3. Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias (creo que es lo mismo de la anterior) Les sugiero determinar otras observaciones directas del Sistema, y como en cada semestre se van a presentar aumento de PQRS y casos repetidos, les solicito revisar el siguiente texto, para ser publicado en la parte superior del sitio web de PQRS: <u>Tenga en cuenta que con solo formular una petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados.</u></p>

5.1.2 Medios empleados por los usuarios para interponer PQRS

El Análisis de este aspecto se realiza con relación a los medios más empleados por los usuarios para interponer sus quejas y reclamos.

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



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

En el gráfico 3 se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios es la Web con un 95% y los medios menos utilizados por los usuarios son el email de quejas, con un 5%.

La línea gratuita 018000966781 y al teléfono 3137211 no operaron durante el segundo semestre de 2020, lo anterior dado que los funcionarios asignados de atender dichas líneas se encontraban realizando trabajo en casa, dada la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y las medidas adoptadas por la Universidad.

OBS 5 – Funcionamiento de las líneas telefónicas para interponer PQRS
Se evidenció que durante el segundo semestre de 2020 la línea gratuita 018000966781 y la línea 3137211 no estaban recepcionando las llamadas de los usuarios, lo anterior debido al estado de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y las medidas adoptadas por la Universidad que incluyó el trabajo en casa. Lo anterior, podría generar que no se recepcionen algunas peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios que emplean este medio.
Riesgo relacionado: incumplimiento de las normas que rigen las PQRS y los derechos de petición, ley 1474 de 2011
Controles relacionados: Manual del usuario
Prioridad del hallazgo: Alto
Comentarios del auditado (correo electrónico del día jueves 18/02/2021 VA y F.): La funcionaria encargada de responder las llamadas a estos números está trabajando desde la casa desde el 20 de marzo de 2020. Sólo cuando volvamos a la presencialidad se podrían atender las PQRS a través de estas líneas. El día 19 de febrero de 2021, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera informó que se agregaría un mensaje informando de la situación al usuario.

Respecto a los derechos de petición no se tiene información centralizada de los mismos, pues el aplicativo aún no se encuentra en funcionamiento; sin embargo, la información reportada por Gestión de Documentos (Memorando 02-1122-02 del 08 de febrero de 2021), fue de 101 oficios radicados que citan el derecho de petición y 66 de solicitudes de información.

OBS 6 – Centralización de información sobre derechos de petición
Se observa que, aunque se viene trabajando en un aplicativo que centralice la información sobre derechos de petición, éste todavía no está en funcionamiento, por lo cual no se tiene un registro consolidado de la información sobre los derechos de petición que interponen los ciudadanos ante la Universidad. Lo anterior, puede ocasionar la no respuesta oportuna de algún derecho de petición y no tener información completa para los reportes requeridos sobre este tema.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Alto
Comentarios del auditado: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo, al cual se incorporara el aplicativo de derechos de petición.

5.1.3 Casos reclasificados en el semestre

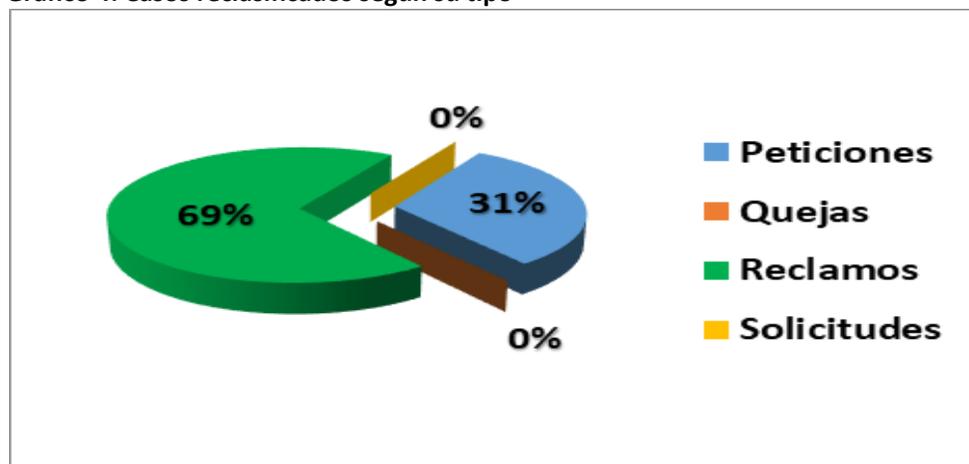
En los casos reclasificados se registraron para el segundo semestre de 2020, dieciocho (16) casos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 10).

Tabla 10. Casos reclasificados

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
1	63131	Petición	Cursos	Admisiones, Registro y Control Académico	1/07/2020	2/07/2020	0	Si
2	63341	Reclamo	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	2/07/2020	2/07/2020	0	Si
3	66081	Reclamo	Recibo de matrícula	Admisiones, Registro y Control Académico	23/07/2020	23/07/2020	0	Si
4	66981	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	28/07/2020	29/07/2020	0	Si
5	68601	Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	10/08/2020	15/08/2020	0	Si
6	68851	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	11/08/2020	19/08/2020	0	Si
7	68911	Reclamo	Validaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	12/08/2020	19/08/2020	0	Si
8	69161	Reclamo	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	13/08/2020	19/08/2020	0	Si
9	70341	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	31/08/2020	31/08/2020	0	Si
10	71191	Reclamo	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	27/09/2020	28/09/2020	0	Si
11	71341	Petición	Matrícula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	29/09/2020	7/10/2020	0	Si
12	72121	Reclamo	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	27/10/2020	29/10/2020	0	Si
13	72181	Petición	Reingreso	Admisiones, Registro y Control Académico	28/10/2020	3/11/2020	0	Si
14	72611	Petición	reporte de computador	Recursos Informáticos y Educativos	10/11/2020	12/11/2020	0	Si
15	73941	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	14/12/2020	16/12/2020	0	Si
16	74061	Reclamo	Habilitaciones	Admisiones, Registro y Control Académico	16/12/2020	16/12/2020	0	Si

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

Gráfico 4: Casos reclasificados según su tipo



Fuente: Reporte de quejas y reclamos aplicativo

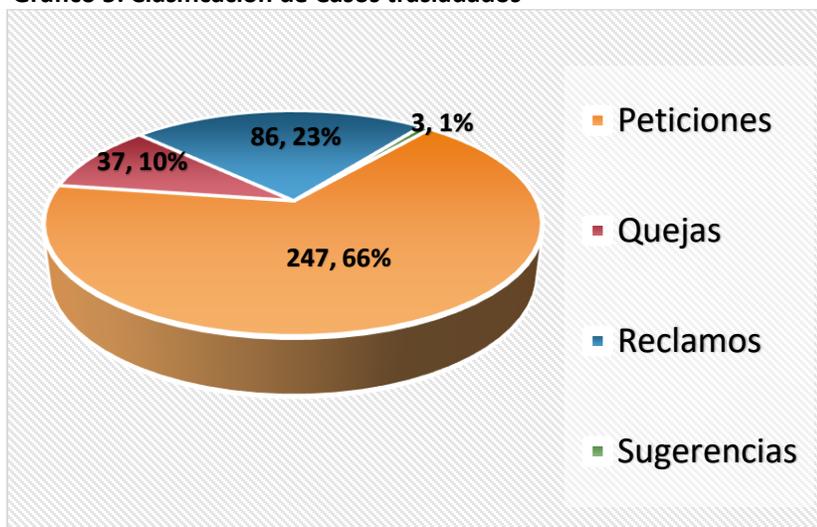
De la tabla 10 podemos apreciar que, de los 16 casos reclasificados, 14 los realizó Admisiones, Registro y Control Académico; 1 la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario y uno Recursos Informáticos y Educativos.

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

5.1.4 Casos trasladados entre dependencias

De acuerdo a la información reportada por el aplicativo PQRS se realizó el traslado de 373 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 247 peticiones, 37 quejas, 86 reclamos y 3 sugerencias, como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 11.

Gráfico 5: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQRS, página web UTP

Tabla 11. Dependencias que han trasladado casos

Dependencia Origen	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Admisiones, Registro y Control Académico	48	11	13	0	72
Vice. Administrativa y Financiera	31	2	17	0	50
Fac. Ingenierías	25	6	9	0	40
Vice. Académica	16	8	9	0	33
Fac. Ciencias Salud	20	0	5	1	26
Fac. Tecnologías	16	3	7	0	26
Fac. Ciencias Empresariales	9	4	8	0	21
Fac. Mecánica	10	1	3	0	14
Gestión Financiera	9	0	4	0	13
Vice. Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	9	0	2	0	11
Fac. Ciencias Ambientales	6	2	1	1	10

Dependencia Origen	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Fac. Ciencias Educación	7	0	3	0	10
Fac. Bellas Artes y Humanidades	6	0	2	0	8
GTlySI	6	0	0	1	7
Rectoría	4	0	2	0	6
CRIE	6	0	0	0	6
Gestión Servicios Institucionales	5	0	0	0	5
Secretaría General	2	0	1	0	3
Univirtual	3	0	0	0	3
Fac. Ciencias Básicas	2	0	0	0	2
Biblioteca	2	0	0	0	2
Fac. Ciencias Agrarias	1	0	0	0	1
Jardín Botánico	1	0	0	0	1
Jurídica	1	0	0	0	1
Planeación	1	0	0	0	1
Relaciones Internales.	1	0	0	0	1
Total	247	37	86	3	373

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se observa en la tabla 11 que las Dependencias que más traslados realizan son Admisiones, Registro y Control Académico, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la Facultad Ingenierías, la Vicerrectoría Académica y la Facultad Ciencias de la Salud; con 72, 50, 40, 33 y 26 casos respectivamente.

Tabla 12. Dependencias a las cuales se les trasladaron casos

Dependencias	Cantidad Casos Traslados
Admisiones, Registro y Control Académico	117
Gestión Financiera	115
Vice. Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	38
GTlySI	17
CRIE	17
Fac. Ciencias Básicas	7
Fac. Tecnologías	7
ILEX	7
Fac. Ingenierías	6
Vice. Académica	6
Fac. Ciencias Salud	5
Fac. Ciencias Educación	5

Dependencias	Cantidad Casos Traslados
Fac. Ciencias Empresariales	4
Fac. Bellas Artes y Humanidades	4
Secretaría General	3
Fac. Mecánica	3
Gestión Servicios Institucionales	2
Gestión Talento Humano	2
Rectoría	2
Fac. Ciencia Agrarias	2
Vice. Administrativa y Financiera	1
Vice. Investigaciones, Innovación y Extensión	1
Jurídica	1
Relaciones Internales	1
Total	373

Fuente: Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Se evidencia en la tabla 12 que las Dependencias a las que más se les trasladaron casos fueron: Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Financiera, la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario y GTIySI; con 117, 115, 38 y 17 casos respectivamente.

5.1.5 Informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Este informe es emitido por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera semestralmente y publicado en la página Web de PQRS. El reporte presenta 117 Quejas, 231 Reclamos para un total de 348 casos (Ver tabla 12). En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se presentan 51 casos (25 Quejas y 26 Reclamos) repetidos.

Tabla 12. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos
Queja	117
Reclamo	231
Total general	348

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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

5.2 Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2020 y según informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera no se trasladó ningún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario.

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2020 en el sistema web no se interpusieron denuncias por corrupción, pero si se recibieron en la oficina de control interno disciplinario cuatro (4) denuncias por presuntos hechos de corrupción, por diferentes temas de la Universidad, los cuales se encuentran registrados en la tabla 13, según la información remitida por Control Interno Disciplinario (Memorando 02-1119-8 del 08 de febrero de 2021).

Tabla 13. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

No.	RADICADO- OCID	FECHA-Radicacion-2020	Fecha Respuesta al ciudadano	ESTADO DEL PROCESO
1	Auto -Avoca OCID	14-ago	21-ago	Activo
2	Rad 39 -OCID	22-jul	10-ago	Activo
3	Avoca OCID	5-ago	10-ago	Activo
4	Avoca OCID	jul-30	5-ago	Activo

Fuente: Informe de Control Interno Disciplinario.

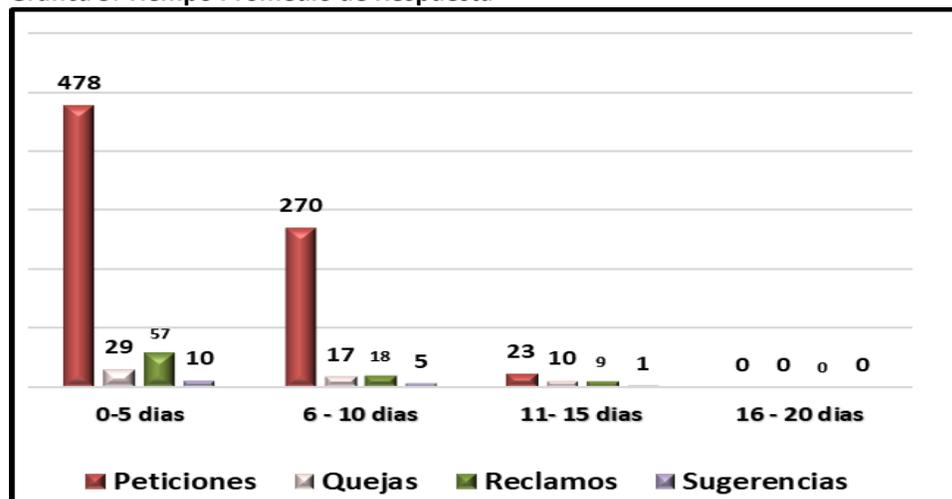
Respecto a las denuncias interpuestas en el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, se observa en el sistema PQRS que no se han registrado denuncias.

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

A continuación, se devela en la gráfica 5 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el sistema de PQRS.

Gráfica 5. Tiempo Promedio de Respuesta



Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Tabla 15. Tiempo Promedio de Respuesta

Intervalos días	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total	%
0-5 días	478	29	57	10	574	62%
6 - 10 días	270	17	18	5	310	33%
11- 15 días	23	10	9	1	43	5%
16 - 20 días	0	0	0	0	0	0%
Total Casos	771	56	84	16	927	100%

Fuente: Aplicativo de PQRS, página web

Del total de los casos reportados se le dio respuesta en los primeros cinco días a 574 casos, correspondientes al 62%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 310 casos correspondientes al 33%, de la misma manera a 43 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 5%, y no hubo casos vencidos, es decir después de los términos exigidos en el aplicativo, que pasó de 15 a 20 días hábiles en el sistema PQRS, sin embargo el Decreto 491 en el artículo 14 establece: “TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES” y refiere expresamente a TODAS LAS PETICIONES, y establece un término especial para las peticiones de Documentos y de Consultas. En consecuencia, en la circular que se expidió desde la Secretaría General (001 de abril 2 de 2020), una vez proferido el Decreto 491 se prevé:

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

- 1) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 2) Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. iii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

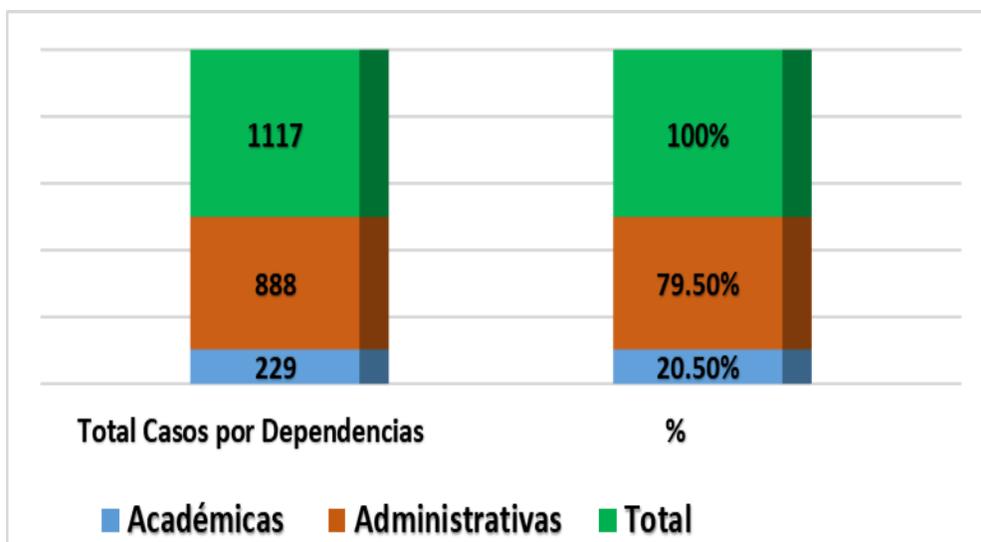
Durante el segundo semestre de 2020 no se presentaron casos vencidos; de acuerdo con Recursos Informáticos y Educativos quienes son los responsables del aplicativo de PQRS.

5.4 Casos por dependencias

5.4.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

Se ilustran en la gráfica 6, los casos totales por (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el segundo semestre de 2020:

Gráficos 6. Dependencias Académicas VS Administrativas



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

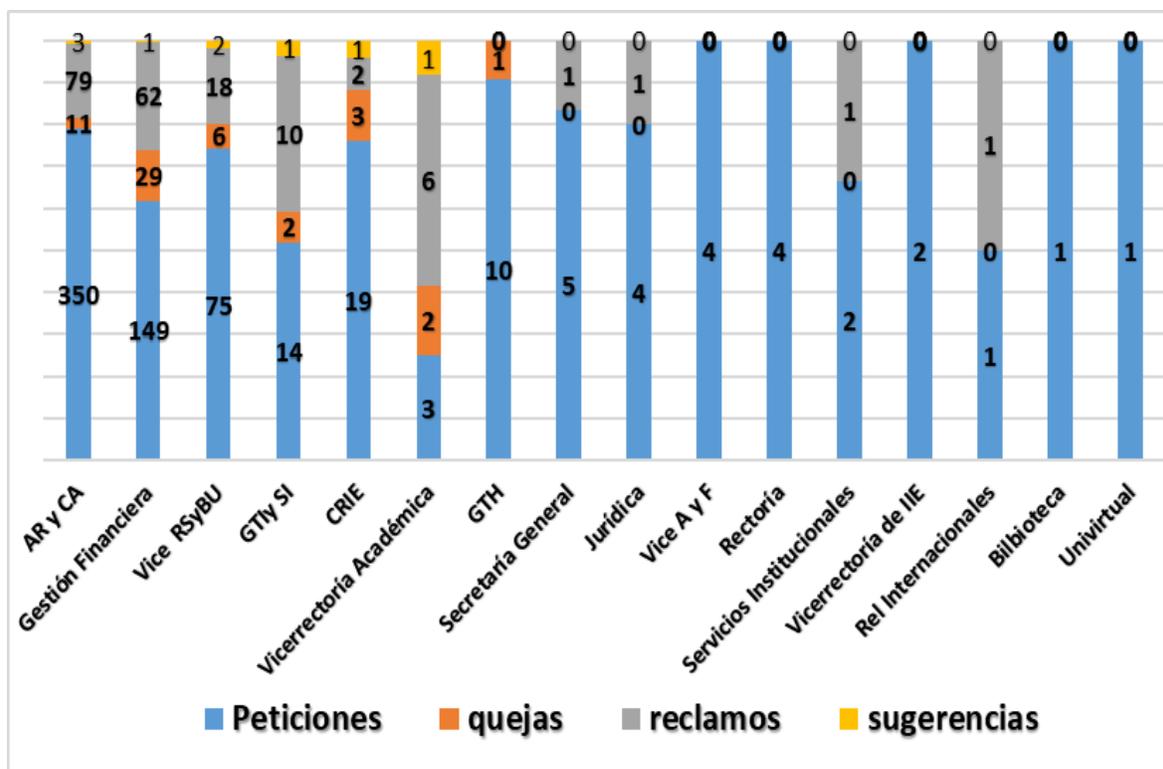
Se puede observar que el mayor número de casos son atendidos por las dependencias administrativas con el 79.50% del total de casos.

De otra parte, se puede indicar que el mayor número de casos que llegan a las dependencias administrativas corresponden a peticiones, luego reclamos, posteriormente quejas y sugerencias; 644, 181, 54 y 9 respectivamente.

5.4.2 Casos dependencias administrativas

En el gráfico 7 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 443 casos correspondientes a 350 peticiones, 11 quejas, 79 reclamos y 3 sugerencias. Por otra parte, Univirtual y Biblioteca tienen los menores casos con un (1) caso respectivamente.

Gráficos 7. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

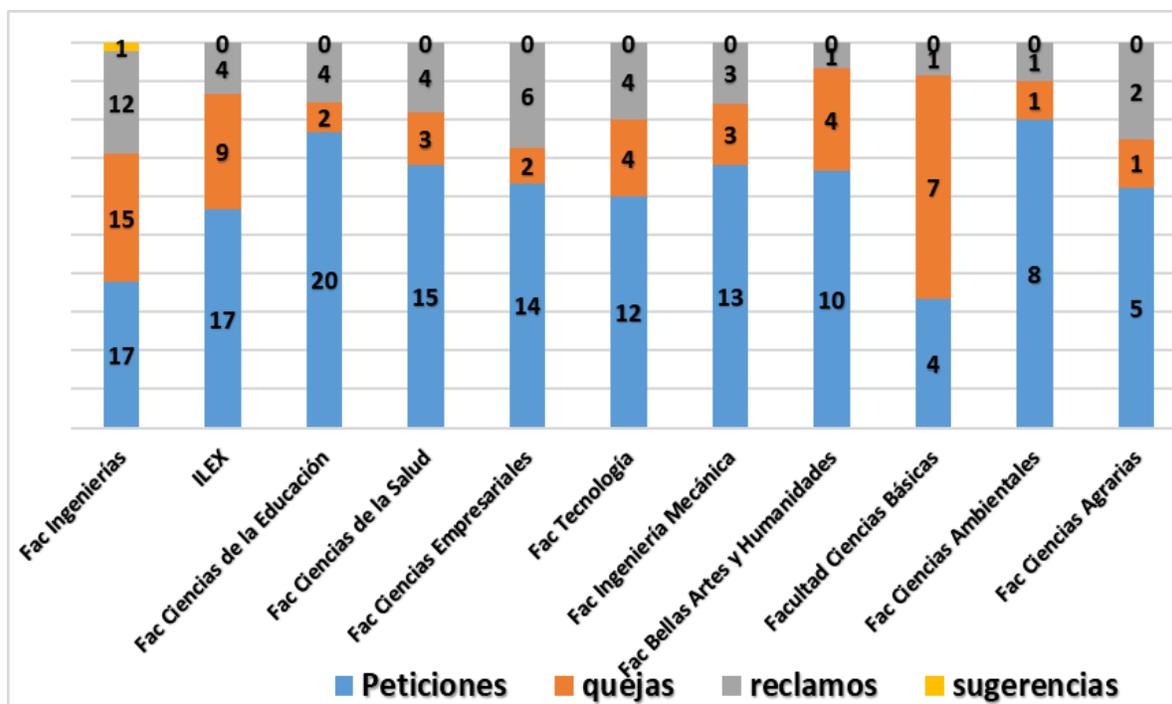
Los asuntos que presentaron mayor frecuencia:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 287 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula académica, asignaturas, admisiones e inscripciones, entre otros; así mismo.
- Gestión Financiera con 241 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, pagos, devoluciones, alivios y descuentos.
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 101, cuyos asuntos corresponden a solicitud de información sobre alivios e incentivos para la matrícula financiera y académica, apoyos económicos y servicio al usuario.

5.4.3 Casos por Facultades

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

Gráfico 8. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos



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

Del gráfico 8 Se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es la Facultad de Ingenierías, con una cantidad de 45 registros, correspondiente a 17 peticiones, 15 quejas, 12 reclamos y 1 sugerencia; así mismo, se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde a la Facultad de Ciencias Agrarias con una cantidad de 8 registros correspondientes.

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

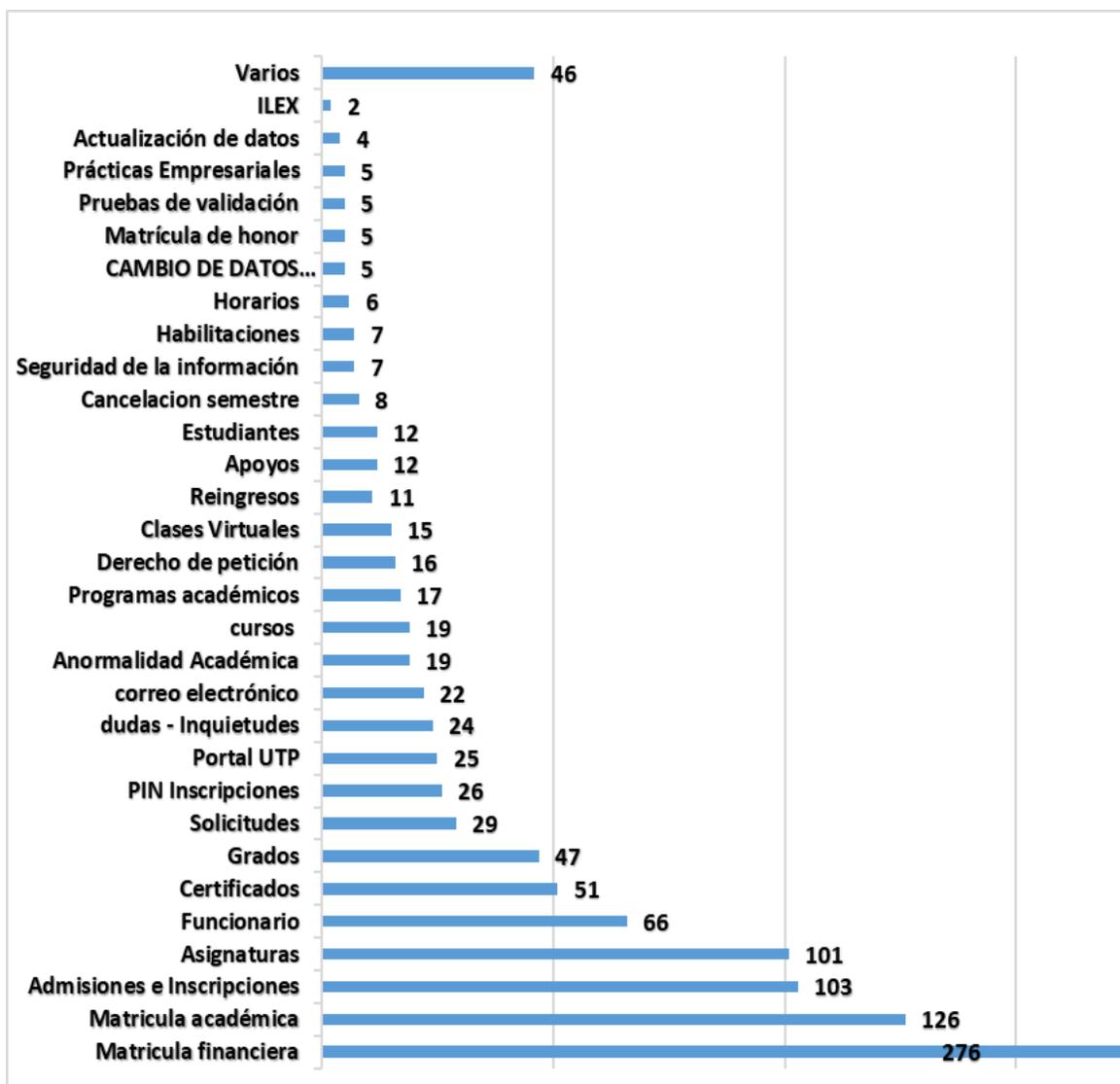
- Facultad de Ingenierías: asuntos relacionados con funcionarios, asignaturas, certificados y anormalidad académica.
- Instituto de Lenguas Extranjeras: asuntos relacionados con cursos (de inglés, virtuales, horarios) y servicio al usuario.
- Facultad de Ciencias de la Educación: asignaturas, matrícula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

5.4.4 Casos de PQR por Asunto

Los asuntos relacionados con peticiones, quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre, se consolidaron teniendo en cuenta su relación y frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Matrícula Académica, Matrícula Financiera, Admisiones, Asignaturas, Inscripciones, Pagos, Certificados estudiantes, Grados, Servicio al Usuario, Anormalidad Académica, solicitud de cursos, problemas con el portal, entre otros.

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

Gráfico 9. Clasificación de Asuntos.



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

De la gráfica se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con las Matriculas Financieras con 276 casos que son el 24,7% y las Matrículas Académica con 126 casos que nos dan el 11,3%.

5.4.5 Casos de PQRS sobre funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS, 66 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (docentes, administrativos, contratistas, servicio al usuario y servicio de oficina), que corresponden a 30 peticiones, 25 quejas, 9 reclamos y 2 sugerencias. Ver tabla 16.

Tabla 16. Casos relacionados con Funcionarios

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	63251	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	1/07/2020	1/07/2020
2	63671	Petición	Funcionario	Gestión del Talento Humano	8/07/2020	9/07/2020
3	63731	Petición	Servicio al usuario	Gestión Financiera	9/07/2020	21/07/2020
4	63821	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	10/07/2020	6/08/2020
5	63841	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	11/07/2020	9/08/2020
6	64561	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	17/07/2020	9/08/2020
7	64571	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	17/07/2020	9/08/2020
8	64591	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	17/07/2020	9/08/2020
9	64601	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	17/07/2020	9/08/2020
10	64621	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	17/07/2020	21/07/2020
11	64731	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	20/07/2020	21/07/2020
12	64741	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	20/07/2020	21/07/2020
13	65161	Petición	Servicio Oficina	Facultad Bellas Artes y Humanidades	22/07/2020	22/07/2020
14	66071	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	23/07/2020	23/07/2020
15	66791	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	27/07/2020	29/07/2020
16	67031	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	28/07/2020	28/07/2020
17	67581	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	29/07/2020	29/07/2020
18	68771	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Educación	10/08/2020	11/08/2020
19	68841	Petición	Servicio Oficina	Jurídica	11/08/2020	19/08/2020
20	69291	Petición	Servicio al usuario	Secretaría General	15/08/2020	24/08/2020
21	69341	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Tecnología	17/08/2020	25/08/2020
22	69431	Reclamo	Problemas clases	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	18/08/2020	7/09/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
23	69751	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	19/08/2020	21/08/2020
24	69841	Petición	Solicitud cambio de profesor	Facultad Bellas Artes y Humanidades	20/08/2020	21/08/2020
25	70031	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Tecnología	24/08/2020	25/08/2020
26	70051	Petición	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	24/08/2020	25/08/2020
27	70171	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	25/08/2020	1/09/2020
28	70341	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	31/08/2020	31/08/2020
29	70421	Reclamo	Funcionario	Facultad Ingeniería Mecánica	1/09/2020	1/09/2020
30	70521	Queja	Funcionario	Gestión Financiera	4/09/2020	2/10/2020
31	70551	Petición	Servicio al usuario	Rectoría	7/09/2020	15/09/2020
32	70601	Queja	Funcionario	Gestión Financiera	7/09/2020	2/10/2020
33	70671	Petición	Funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	9/09/2020	10/09/2020
34	70731	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	11/09/2020	14/09/2020
35	70751	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	13/09/2020	14/09/2020
36	70841	Sugerencia	Servicio al usuario	Recursos Informáticos y Educativos	15/09/2020	16/09/2020
37	70911	Reclamo	Reclamo sobre docente.	Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria	17/09/2020	21/09/2020
38	70921	Queja	Queja por falta de pedagogía.	Facultad Ingeniería Mecánica	17/09/2020	18/09/2020
39	71031	Sugerencia	Funcionario	Vicerrectoría Académica	21/09/2020	23/09/2020
40	71051	Queja	Servicio al usuario	Instituto de Lenguas Extranjeras	21/09/2020	21/09/2020
41	71301	Queja	Funcionario	Facultad Bellas Artes y Humanidades	29/09/2020	14/10/2020
42	71311	Queja	Servicio al usuario	Gestión del Talento Humano	29/09/2020	20/10/2020
43	71331	Queja	Funcionario	Facultad Bellas Artes y Humanidades	29/09/2020	2/10/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
44	71361	Queja	Servicio al usuario	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	1/10/2020	16/10/2020
45	71731	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	8/10/2020	20/10/2020
46	71851	Petición	Funcionario	Gestión del Talento Humano	14/10/2020	21/10/2020
47	71871	Queja	Docente	Facultad Ciencias de la Educación	15/10/2020	21/10/2020
48	72141	Reclamo	QUEJA POR MALA INFORMACION	Admisiones, Registro y Control Académico	27/10/2020	28/10/2020
49	72201	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	29/10/2020	29/10/2020
50	72521	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7/11/2020	20/11/2020
51	72541	Queja	Queja Docente Bibiana Patricia Arias Villada	Facultad Ingenierías	7/11/2020	3/12/2020
52	72581	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	9/11/2020	10/11/2020
53	72931	Queja	Docente clases virtuales	Facultad Ingenierías	21/11/2020	17/12/2020
54	72941	Queja	Docente clases virtuales	Facultad Ciencias Básicas	21/11/2020	30/11/2020
55	73041	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	23/11/2020	23/11/2020
56	73141	Queja	DENUNCIA - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLI	Vicerrectoría Académica	26/11/2020	18/12/2020
57	73151	Queja	DENUNCIA - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLI	Facultad Ingenierías	26/11/2020	17/12/2020
58	73161	Queja	DENUNCIA - SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DISCIPLI	Facultad Ciencias Básicas	26/11/2020	3/12/2020
59	73441	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	4/12/2020	4/12/2020

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
60	73461	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	5/12/2020	14/12/2020
61	73541	Petición	Servicio al usuario	Facultad Bellas Artes y Humanidades	9/12/2020	9/12/2020
62	73811	Petición	Servicio al usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	13/12/2020	15/12/2020
63	73831	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	13/12/2020	14/12/2020
64	73941	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	14/12/2020	16/12/2020
65	74031	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	15/12/2020	1/02/2021
66	74531	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Ambientales	28/12/2020	19/01/2021

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 16 se puede observar, que 31 de los casos (47%) que tienen que ver con mal servicio al usuario y quejas en contra de personal docente y administrativo, corresponden a Dependencias Académicas (facultades – ILEX); mientras que 35 de los casos (53%) tienen que ver con Dependencias Administrativas (Admisiones, Registro y Control Académico – Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario). Es importante informar que los casos que tienen que ver con funcionarios aumentaron con respecto del semestre anterior (primer semestre de 2020), donde se registraron 41 casos; aumentando el número de casos de servicio al usuario de 24 a 35 casos.

<p>OBS 7 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario.</p> <p>Se observa en la tabla 16, que en el segundo semestre de 2020 se recibieron 66 PQRS relacionadas con la mala atención a los ciudadanos y quejas contra funcionarios y/o contratistas de la Universidad. De las cuales, 35 casos corresponden a servicio al usuario; lo anterior puede ser causado por falta de apropiación de algunos funcionarios acerca de la importancia de la atención al ciudadano, lo cual puede generar mala imagen institucional e incumplimiento sobre la política de carta de trato digno al ciudadano contenida en el Código de Integridad de la Universidad.</p>
<p>Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)</p>
<p>Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción</p>
<p>Prioridad del hallazgo: medio </p>
<p>Comentarios del auditado: (correo electrónico del 22/02/2021 VAYF) El 22 de octubre de 2020 se realizó reunión con todos los responsables del manejo del Sistema PQRS, donde se les recalcó la importancia de la buena atención a los usuarios, además se les informó que dicha presentación iba a hacer subida a la web, con Tips, para tener en cuenta: https://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/peticiones-quejas-y-reclamos.html, pueden verificar en la página de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.</p> <p>Además, las quejas contra funcionarios, como pueden verificar en el informe, son, la mayoría, de estudiantes inconformes con las clases virtuales dictadas por los docentes, lo que directamente desde el Sistema PQRS no se puede prever.</p>

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	35 de 40

5.5 Estado y Proyección General del Sistema

5.5.1 Concepto sobre el estado del sistema PQRS

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

- Las respuestas se dan en los términos establecidos.
- El sistema de PQRS permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por diferentes canales:
 - Página Web de la Universidad.
 - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co y Denuncias al correo electrónico denunciascorrupcion@utp.edu.co
 - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos

Las líneas telefónicas y la atención personal en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, fue interrumpida por la emergencia sanitaria y atendiendo las medidas relacionadas con el trabajo en casa.

- En la página Web de PQRS se tienen publicados los manuales e instructivos del sistema tanto para el usuario externo como para los responsables de respuestas en la Universidad.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera ha publicado los informes de PQRS semestrales hasta el corte de 31 de diciembre de 2020 ver en link [http://media.utp.edu.co/quejasyreclamos/Archivos/2020%20INFORME%20FINAL%20QUEJAS%20Y%20RECLAMOS%20WEB\(1\).pdf](http://media.utp.edu.co/quejasyreclamos/Archivos/2020%20INFORME%20FINAL%20QUEJAS%20Y%20RECLAMOS%20WEB(1).pdf).
- El sistema PQRS (aplicativo Web) permite el seguimiento de las solicitudes interpuestas por el aplicativo, a través del número de identificación y de un código de verificación.
- El sistema PQRS requiere verificar semestralmente la parametrización de los días hábiles, con el fin de que genere las alertas correctamente en los tiempos establecidos.
- Formularios para la recepción de PQRS no cumple con la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de la TICS, específicamente en lo relacionado con los siguientes campos:
 - a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
 - b. Validación de los campos
 - d. Solicitud de información pública con identidad reservada.
 - f. Tipo de solicitante.
 - k. Tipo de identificación.
 - m. Razón Social.
 - n. NIT.
 - o. País.
 - p. Departamento.
 - w. Archivos o documentos.
 - x. Opción para elegir el medio de respuesta.
 - y. Información sobre posibles costos asociados a la respuesta.
- El informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema para la vigencia 2020 se encuentran publicados en la Web de la Universidad. De ella se puede decir que en la vigencia 2020, 115 usuarios (7.3%) del total de las PQRS interpuestas, diligenciaron la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo PQRS, al momento de recibir su respuesta; con el objetivo de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en las respuestas de sus solicitudes.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	36 de 40

5.5.2 Avances en el segundo semestre respecto a mejoras implementadas

Revisado el plan de mejoramiento suscrito para el primer semestre de 2020, todas las actividades tenían fecha de terminación del 30/11/2020; pero dependían de la implementación y puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo PQRS, el cual aún se encuentra en desarrollo y de acuerdo a las reuniones sostenidas con los responsables directos del tema, estará listo a finales de la vigencia 2021.

5.5.3 Limitaciones del sistema PQRS

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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	37 de 40

6. Recomendaciones

OBS 1 – Aumento de Quejas y Reclamos respecto al primer semestre de 2020

- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se pueda explicar a los colaboradores de la Universidad temas relacionados a la atención del usuario y los efectos que esto implica en la imagen institucional.
- Se recomienda generar espacios de capacitación al usuario sobre los conceptos PQRS – (Aplicativo en Web de PQRS) para evitar confusión en interponer el caso.
- Se recomienda sensibilizar a los responsables de dar respuesta en el sistema sobre las funcionalidades de traslado y reclasificación.

OBS 2 – Casos duplicados por el aplicativo

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

OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

- Se recomienda generar espacios de capacitación o sensibilización donde se le pueda explicar al usuario el manejo y los conceptos relacionados con el aplicativo PQRS.

OBS 4 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias

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

OBS 5 – Funcionamiento de las líneas telefónicas para interponer PQRS

- Se recomienda implementar un mensaje en la página web PQRS y un mensaje de voz en las líneas informando que estas no están operando dadas las medidas implementadas por la Universidad respecto al trabajo en casa.
- Se recomienda que este tema sea analizado con el fin de determinar las opciones que permitan que la líneas operen adecuadamente mientras se reestablece el trabajo presencial en la Universidad.

OBS 6 – Centralización de información sobre derechos de petición

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

OBS 7 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario

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

Otras

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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	38 de 40

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

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	39 de 40

7. Limitaciones

Durante el desarrollo de este proceso de evaluación no se presentaron limitaciones que afectaran el desarrollo del trabajo de auditoria.

Código	1115-F19
Versión	1
Fecha	2020-07-15
Página	40 de 40

8. Plan de mejoramiento

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

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

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

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

____ / ____ / ____
DD / MM / AA

Responsable del Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

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

Oficina de Control Interno

Original Firmado

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Profesional Grado 17 Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional Transitorio Control Interno
24/02/2021