

Control Interno

Distribuido a:

Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
Liliana Ardila – Secretaria General.

Copias

Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rector.
Oswaldo Agudelo González – Director Recursos Informáticos Educativos.

Emitido por:

Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe Control Interno.

Elaborado por:

- ▶ Enio Aguirre Torres – Profesional de Control Interno.

Unidad Auditada:

Sistema de PQRS Vigencia Segundo Semestre de 2018

Áreas Responsable:

Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME

Segundo Informe de Verificación al Sistema de PQRS 2018

Informe No. AI-1115-05-2019

Fecha del informe:

18 de marzo de 2019

Contenido del informe

1. Resumen ejecutivo
2. Objetivo y Alcance
3. Riesgos y controles
4. Criterios analizados y Metodología empleada
5. Resultados de auditoria
6. Recomendaciones
7. Plan de Mejora

1. Resumen ejecutivo

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” en el cual se establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Control Interno emite el resultado de la verificación realizada al Sistema de PQRS de la Universidad en el segundo semestre de la vigencia 2018.

 <h2>FORTALEZAS</h2> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de PQRS operando adecuadamente.• Procedimientos establecidos para la atención de PQRS.• Implementación de mejoras al sistema.• Encuesta de satisfacción al usuario.• Respuestas oportunas y acordes a los tiempos estipulados.• 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.	 <h2>DEBILIDADES</h2> <ul style="list-style-type: none">• Casos repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.• Información sobre derechos de petición no centralizada.• Dependencias no registradas en el aplicativo como responsables para dar respuesta a los usuarios.• Se presentaron 3 casos con respuesta posterior al tiempo estipulado en el sistema.
--	---

Sandra Yamile Calvo Cataño
Jefe Control Interno

2. Objetivo y Alcance

2.1. OBJETIVOS

- 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”.

2.2. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre de 2018.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluarán a través de la verificación de las PQRS son los siguientes:

Tabla 1 Riesgos y controles

RIESGOS 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 Ley 1755 de 2015)	Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	Error en el traslado de las PQRS que llegan por medios diferentes a la Web	Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Resolución de Rectoría No. 1446 de 2010		X	X	X	X	X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción		X	X	X	X	X	
Aplicativo en Web de PQRS	X	X	X	X	X		X
Manual del Usuario	X	X	X	X	X	X	
Verificación o Mantenimiento del aplicativo de PQRS	X			X	X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	X	X	X	X		X	X
Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera							X
Auditoría Interna al sistema PQRS*	X						

Fuente: *Mapa de riesgos proceso Administración Institucional (Vicerrectoría Administrativa y Financiera) y Análisis Oficina de Control Interno

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

4.1. Los criterios empleados en la auditoria se detallan a continuación

- a. 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”
- b. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- c. Resolución de Rectoría No. 1446 21 de junio de 2010 “Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones”
- d. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

4.2. METODOLOGÍA

La metodología empleada se basó en el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción interpuestas por los usuarios, ciudadanos y la comunidad Universitaria, a través de Aplicativo web PQRS, correo electrónico, vía telefónica, forma personal y/o comunicación escrita, obtenidas a través de:

Solicitudes documentales

- Informe de quejas y reclamos del segundo semestre de 2018, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Informe del segundo semestre de 2018, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
- Informe de PQRS del segundo semestre de 2018, suministrado por Recursos Informáticos y Educativos, sistema de información PQRS.

Verificación en el Sistema PQRS

- Del total de casos PQRS
- De los casos repetidos
- De las quejas y reclamos interpuestos ante varias dependencias
- De los medios más empleados por los usuarios para interponer PQRS
- De los casos reclasificados en el semestre
- De los casos trasladados entre dependencias
- De los casos trasladados entre dependencias
- De las quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario
- De las denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario
- De los Informes sobre las Quejas y Reclamos recibidos
- De los tiempos de respuesta, que estuvieran ajustados a los dados por la Ley
- Casos Vencidos de quejas y reclamos en el semestre
- Quejas y reclamos por dependencias y asunto
- Casos funcionarios

Nota: en cumplimiento de la Ley de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012) se omiten los nombres de las personas citadas en el informe.

5.Resultados de auditoria

A continuación, se presentan de forma detallada los resultados del trabajo de evaluación, el cual describe la relación de los casos, casos de Control Interno Disciplinario, el estado de casos y proyección general del sistema, así mismo se hace referencia a los riesgos y controles evaluados, teniendo en cuenta que 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 Oficina de Control Interno

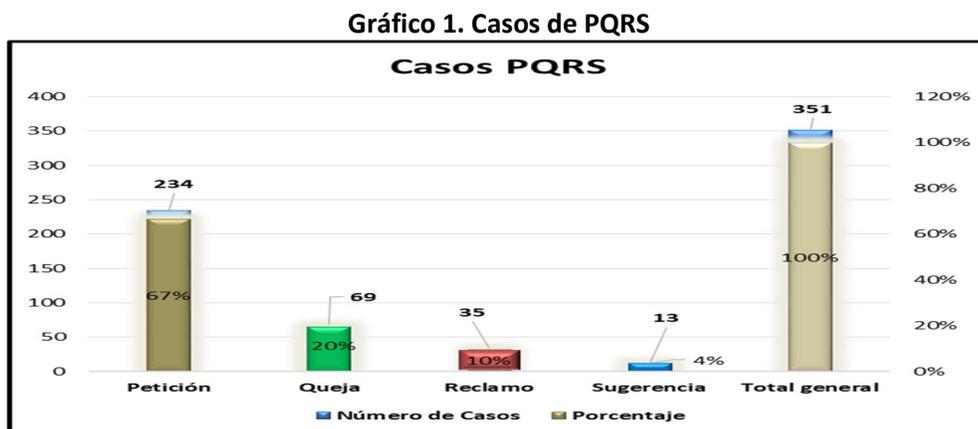
5.1. Relación de los casos

5.1.1. Total de casos

En este aspecto se verifican los casos de PQRS presentados durante el segundo semestre del 2018, así mismo un comparativo entre el segundo semestre de 2018 y el segundo semestre de 2017, también los casos identificados como repetidos teniendo en cuenta los criterios empleados por la oficina de control interno, además 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 372 casos, el total de casos identificados repetidos 21 casos, el total de casos netos a analizar 351 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el segundo semestre del 2018 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos). Ver gráfico 1



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2018, sin tener en cuenta los casos repetidos.

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el segundo semestre del 2018, claramente se observa que la universidad recibió **234 peticiones** correspondiente al **67%**, **69 quejas** correspondiente al **20%**, **35 reclamos** correspondiente al **10%** y **13 Sugerencias** correspondiente al **4%** para un total **351 casos**.

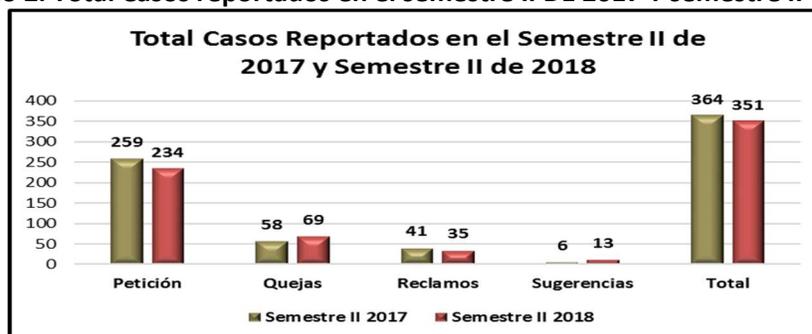
De otra parte, se establece un comparativo entre el segundo semestre de 2018 y el segundo semestre de 2017 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del segundo semestre de 2017 con respecto al segundo semestre de 2018

Casos Presentados	Semestre II 2017	Semestre II 2018
Petición	259	234
Quejas	58	69
Reclamos	41	35
Sugerencias	6	13
Total	364	351

Fuente: Elaboración control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte 30/06/2017 a 31/12/2017 - corte de 30/06/2018 a 31/12/2018.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre II DE 2017 Y semestre II de 2018



Fuente: Elaboración control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte 30/06/2017 a 31/12/2017 - corte de 30/06/2018 a 31/12/2018.

Con respecto al segundo semestre 2017, el gráfico 3 muestra una disminución en las peticiones de 259 a 234 casos, una disminución en los reclamos de 41 a 35 casos, un aumento en las quejas de 58 a 69 casos y también un aumento en las sugerencias de 6 a 13 casos.

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

- Se presenta sobre el mismo asunto y 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	13
Queja	8
Total Casos Repetidos	21

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 21 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera 13 peticiones y 8 quejas.

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	Total Casos PQRS	Número de Casos Repetidos	Total Casos Netos
Peticiones	247	13	234
Quejas	77	8	69
Reclamos	35	0	35
Sugerencias	13	0	13
Total Casos	372	21	351

Fuente: Elaboración control interno.

A continuación, se listan en las tablas 6 y 7, “Los casos repetidos de peticiones” y “Los Casos repetidos de quejas” con su observación según la prioridad del riesgo.

Tabla 6. Casos repetidos de peticiones

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado	Novedad
39701	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias Básicas	1/08/2018	1/08/2018	0	No	39701 REPETIDA CON No. 39691
40781	Petición	Admisiones	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	5/10/2018	5/10/2018	0	No	40771 REPETIDA CON 40781
41041	Petición	Anormalidad Académica	Vicerrectoría Académica	23/10/2018	6/11/2018	0	No	41041 REPETIDA CON ID 41031
41651	Petición	Inscripciones	Gestión Financiera	26/11/2018	11/12/2018	0	No	41651 REPETIDA CON ID 41641

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado	Novedad
39231	Petición	No estoy con la matrícula habilitada	Admisiones, Registro y Control Académico	18/07/2018	18/07/2018	0	No	39221 REPETIDA CON 39231, 39241, 39251
39241	Petición	No estoy con la matrícula habilitada	Admisiones, Registro y Control Académico	18/07/2018	18/07/2018	0	No	39221 REPETIDA CON 39231, 39241, 39251
39251	Petición	No estoy con la matrícula habilitada	Admisiones, Registro y Control Académico	18/07/2018	18/07/2018	0	No	39221 REPETIDA CON 39231, 39241, 39251
39321	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2018	23/07/2018	0	No	39311 REPETIDA CON 39321 y con 39331
39331	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2018	23/07/2018	0	No	39311 REPETIDA CON 39321 y con 39331
39351	Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	19/07/2018	23/07/2018	0	No	39341 REPETIDA CON 39351
39411	Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	23/07/2018	24/07/2018	0	No	39411 REPETIDA CON 39371
39511	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	26/07/2018	6/08/2018	0	No	39511 REPETIDA Con ID 39431
39631	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	31/07/2018	1/08/2018	0	No	39631 REPETIDA Con ID 39621

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte de 30/06/2018 a 31/12/2018.

Tabla 7. Casos repetidos de quejas

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado	Novedad
40011	Queja	Servicio Oficina	Facultad Ciencias Básicas	16/08/2018	17/08/2018	0	No	40011 REPETIDA CON ID 40001
40081	Queja	Ruido	Gestión de Servicios Institucionales	24/08/2018	7/09/2018	0	No	40081 REPETIDA CON ID 39931 y 40161
40161	Queja	Ruido	Gestión de Servicios Institucionales	29/08/2018	7/09/2018	0	No	40161 REPETIDA CON 40081 y 39931
40341	Queja	Falta de indumentaria para la selección de ba	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	6/09/2018	14/09/2018	0	No	40341 REPETIDA CON ID 40321
40371	Queja	Falta de indumentaria deportiva	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	6/09/2018	14/09/2018	0	No	40371 REPETIDA CON ID 40331
41271	Queja	Funcionario	Facultad Tecnología	9/11/2018	19/11/2018	0	No	41271 REPETIDA CON ID 41261
41441	Queja	Anormalidad Académica	Gestión de Servicios Institucionales	20/11/2018	3/12/2018	0	No	41441 REPETIDA CON ID 41431
41541	Queja	Anormalidad Académica	Facultad Ingeniería Mecánica	22/11/2018	26/11/2018	0	No	41541 REPETIDA CON ID 41531

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte de 30/06/2018 a 31/12/2018.

OBS 1 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos En las estadísticas del segundo semestre de 2018 teniendo en cuenta los criterios establecidos por Control Interno se identificaron 21 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 13 peticiones, 8 quejas, 0 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.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Bajo
Comentarios del auditado: (Vicerrectoría Administrativa y Financiera e-mail 19/03/2019) En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se identificaron los siguientes casos como repetidos: Caso presentado ante la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario registrado el 6/9/18 y del cual se tienen dos (2) respuestas (ID: 40331 – 40371) Caso presentado ante la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario registrado el 6/9/18 y del cual se tienen dos (2) respuestas (ID: 40321 – 40341) Facultad de Ingeniería Mecánica registrado el 22/11/18, 18 y del cual se tienen dos (2) respuestas (ID: 41531 – 41541)

De otra parte analizados los reportes en una muestra, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, once (11) usuarios interpusieron la misma solicitud frente a dos o más dependencias, esta situación podría indicar:

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

-Que el solicitante quiere garantizar que las partes corresponsables del asunto estén enteradas de su solicitud.

A continuación se presentan en la tabla 8 “Los Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias” con sus correspondiente observación según la prioridad del riesgo.

Tabla 8. Casos que los usuarios han interpuesto ante dos o tres dependencias

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
38601	Petición	Actualización de Datos Personales	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	2/07/2018	3/07/2018
38611	Petición	Actualización de Datos Personales	Admisiones, Registro y Control Académico	2/07/2018	3/07/2018

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
38811	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	05/07/2018	06/07/2018
38841	Petición	Admisiones	Facultad Ciencias de la Educación	06/07/2018	06/07/2018
38861	Petición	Seguridad de la información	Vicerrectoría Académica	06/07/2018	07/07/2018
39611	Petición	Asignaturas	Instituto de Lenguas Extranjeras	31/07/2018	03/08/2018
39621	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	31/07/2018	01/08/2018
39731	Petición	Admisiones	Facultad Ciencias de la Salud	02/08/2018	21/08/2018
39741	Petición	transferencia interna.	Admisiones, Registro y Control Académico	02/08/2018	06/08/2018
40411	Reclamo	Espacio Deportivo	Facultad Ciencias Ambientales	09/09/2018	26/09/2018
40421	Petición	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	09/09/2018	14/09/2018
40551	Petición	Certificados	Univirtual	19/09/2018	04/10/2018
40601	Petición	Certificados	Admisiones, Registro y Control Académico	21/09/2018	25/09/2018
42271	Reclamo	Solicitud de Grado denegada	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	27/12/2018	10/01/2019
42261	Reclamo	Solicitud de Grado denegada	Admisiones, Registro y Control Académico	27/12/2018	10/01/2019
39661	Petición	Información Intersemestral	Facultad Ingeniería Mecánica	01/08/2018	01/08/2018
39781	Petición	Información intersemestral	Facultad Ingeniería Industrial	02/08/2018	06/08/2018
39841	Queja	Pagos honorarios contratistas	Facultad Ciencias Ambientales	08/08/2018	23/08/2018
39851	Queja	Pagos honorarios contratistas	Gestión Financiera	08/08/2018	23/08/2018
40441	Queja	Maltrato del profesor Luis Enrique Llamosa Ri	Facultad Ciencias Básicas	10/09/2018	24/09/2018
40451	Queja	Maltrato del profesor Luis Enrique Llamosa Ri	Facultad Ingenierías	10/09/2018	10/09/2018
40241	Queja	Maltrato del profesor Luis Enrique Llamosa Ri	Facultad Ingenierías	05/09/2018	07/09/2018
40251	Queja	Maltrato del profesor Luis Enrique Llamosa Ri	Facultad Ciencias Básicas	05/09/2018	21/09/2018

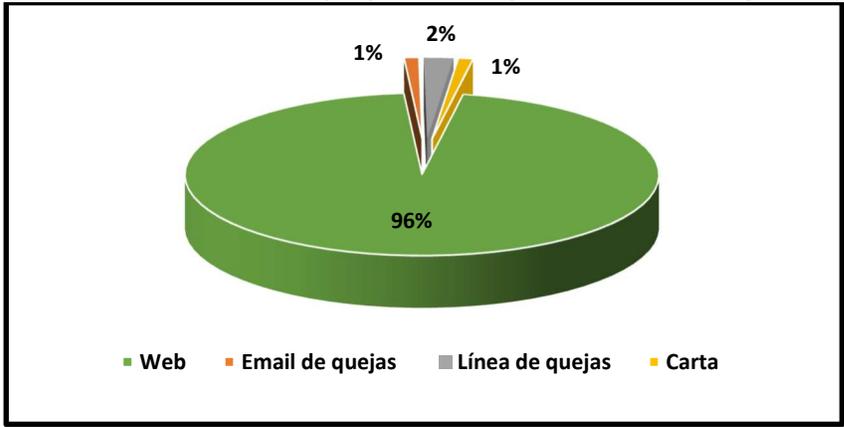
Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte de 30/06/2018 a 31/12/2018. * Petición que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetitivos
Se evidenciaron nueve (11) casos donde los usuarios interpusieron sus casos ante dos o tres dependencias diferentes. 5 peticiones, 1 reclamo y 3 quejas, lo que podría conllevar a un aumento de las estadísticas de PQRS registradas. (Ver tabla 8)
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS.
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditor: (Vicerrectoría Administrativa y Financiera e-mail 19/03/2019) En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se identificaron los siguientes casos como repetidos: Caso registrado el 5/9/18 e interpuesto ante Facultad de Ingenierías (ID: 40241) y Facultad de Ciencias Básicas (ID: 40251) Caso registrado el 10/9/18 e Interpuesto ante la Facultad de Ciencias Básicas (ID: 40441) y Facultad de Ingenierías (ID: 40451)

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 96% y los medios menos utilizados por los usuarios son la línea de quejas, email de quejas y cartas con 2%, 1% y 1% respectivamente.

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 en el informe de rendición de la cuenta anual (SIRECI) se reporta que fueron radicados en esta oficina 196 oficios que citan el derecho de petición.

OBS 3 – 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.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo

Comentarios del auditado: CRIE (e-mail 20/03/2019) Respecto a la implementación del nuevo sistema de PQRS y Derechos de Petición, la dependencia Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información aún no suministra la vista con la información de la estructura orgánica de la Universidad por tanto no son visibles todas las dependencias, de manera que no es posible resolver los derechos de petición.

5.1.3. Casos reclasificados en el semestre

En los casos reclasificados se registraron dos (2) reclamos para los cuales los responsables solicitaron reclasificación, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el petitionerario (ver tabla 9).

Tabla 9 casos reclasificados

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Reclasificado
40151	Reclamo	Servicio Oficina	Facultad Ciencias Básicas	28/08/2018	6/09/2018	Si
42141	Reclamo	Matrícula de honor	Admisiones, Registro y Control Académico	21/12/2018	10/01/2019	Si

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

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 89 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 50 peticiones, 25 quejas, 12 reclamos y 2 sugerencias, como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 10

Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQR, página web UTP

Tabla 10. Dependencias con casos trasladados

Dependencias con traslados	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Admisiones, Registro y Control Académico	8	2	3	0	13
Facultad Bellas Artes y Humanidades	1	0	0	0	1
Facultad Ciencias Ambientales	1	0	0	0	1
Facultad Ciencias de la Educación	1	0	0	0	1
Facultad Ciencias de la Salud	2	1	0	0	3
Facultad Ingeniería Industrial	10	3	0	0	13
Facultad Ingenierías	3	1			4
Facultad Tecnología	0	1	0	0	1
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	2	0	0	0	2
Gestión del Talento Humano	1	1	0	0	2
Gestión Financiera	1	0	0	0	1
Instituto de Lenguas Extranjeras	1	0	0	0	1
Planeación	0	2	0	0	2
Rectoría	5	9	2	0	16
Recursos Informáticos y Educativos	3	0	1	0	4
Secretaría General	1	0	2	0	3
Vicerrectoría Académica	5	4	0	1	10
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	0	3	0	8
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0	1	1	1	3
TOTAL	50	25	12	2	89

Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

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 74 Quejas, 33 Reclamos para un total de 107 casos (Ver tabla 11). En el informe no se aclara la existencia de las 8 quejas repetidas identificadas por Control Interno en el aplicativo.

Tabla 11. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos
Queja	74
Reclamo	33
Total general	107

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 2018, se reportó una (1) queja por presunta extralimitación de funciones, la cual fue registrada en el sistema para Admisiones, registro y control académico; quien la trasladó a Control Interno Disciplinario como una denuncia de corrupción, mediante memorando 02-125-276 del 13 de diciembre de 2018. (Ver tabla 12)

Tabla 12. Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
41991	Queja	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	12/12/2018	13/12/2018

Informe Aplicativo PQRS, página web UTP

Por otra parte, se presentó una (1) queja con ID 40061 con asunto de denuncia, la cual fue atendida por Jurídica y una vez verificó el caso, concluyó que no existió ninguna irregularidad, por lo tanto, no fue enviada a la Oficina de Control Interno Disciplinario como una denuncia.

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2018 en el sistema web se interpuso una denuncia por corrupción por presunto incumplimiento, la cual se encuentra en apertura de Indagación preliminar. (Ver tabla 13)

Tabla 13. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

FECHA DE RECIBIDO	ESTADO	MEDIO	ASUNTO	DEPENDENCIA	DECISIÓN
31/10/2018	Indagación Preliminar	e-mail denunciascorruptcion@utp.edu.co	Presunto incumplimiento	Gestión Financiera	Apertura de Indagación Preliminar

Informe Control Interno Disciplinario

Respecto a otras denuncias interpuestas en periodos anteriores, se observa en el sistema que se ha registrado el estado del proceso, así:

Tabla 14. Estado de Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Fecha de creación denuncia	Estado de proceso	Fecha de estado de proceso
2018/05/30	Remisión por Competencia	2018/06/18
2018/04/28	Decisión de Archivo por no encontrar mérito para continuar con las diligencias disciplinarias	2018/11/14

Fuente: Informe Apicativo PQRS, página web UTP

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

Del total de los casos reportados se le dio respuesta en los primeros cinco días a 271 casos, correspondientes al 77 %, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 46 casos correspondientes al 13 %, de la misma manera a 31 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 9.%, y a tres casos se les dio respuesta con un día de vencimiento (1 reclamo y 1 queja 1 petición) correspondiente al 1 %, Estos casos también fueron alertados por la Oficina de Control Interno para lo pertinente a la respuesta de la dependencia responsable.

Se considera que el sistema de PQRS cumple de manera razonable con el proceso de respuesta a los ciudadanos en los tiempos legalmente establecidos en las normas aplicables y los manuales.

5.3.2 Casos vencidos en el semestre

Durante el segundo semestre de 2018 se presentaron dos (2) casos de quejas y reclamos identificados con el ID 41211 y 41251, los cuales se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos por la norma interna y por la ley, en el día 16 (1 día después de vencido el término); por tal razón se considera que el sistema cumple con el proceso de respuesta al ciudadano, ya que las dependencias se encargaron de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, peticiones y denuncias de corrupción que los ciudadanos formularon.

OBS 4 – Reclamo -Queja vencidos	
Se presentaron dos (2) casos: (1) reclamo con ID 41251 y (1) queja con ID 41211, los cuales se les dio respuesta a los 16 días hábiles después de interpuesto.	
Riesgo relacionado: Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS	
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS	
Prioridad del hallazgo: Medio 	
Comentarios del auditado: Ninguno	

Durante el segundo semestre de 2018 se presentó un (1) caso de peticiones identificado con el ID 41561, el cual se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos por la norma interna y por la ley, en el día 16 (1 día después de vencido el término).

OBS 5 – Petición vencida	
Se presentó un (1) caso: (1) petición con ID 41561, el cual se les dio respuesta a los 16 días hábiles después de interpuesto.	
Riesgo relacionado: Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS	
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS	
Prioridad del hallazgo: Medio 	
Comentarios del auditado: Ninguno	

5.3.3 Casos por dependencias administrativas

Para ilustrar los casos (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias) por dependencias administrativa ver gráfico 6.

Gráficos 6. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

Del gráfico 6 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 146 casos correspondientes a 123 peticiones, 10 quejas, 10 reclamos y 3 sugerencias. Por otra parte, el Jardín botánico fue el menor con un (1) caso

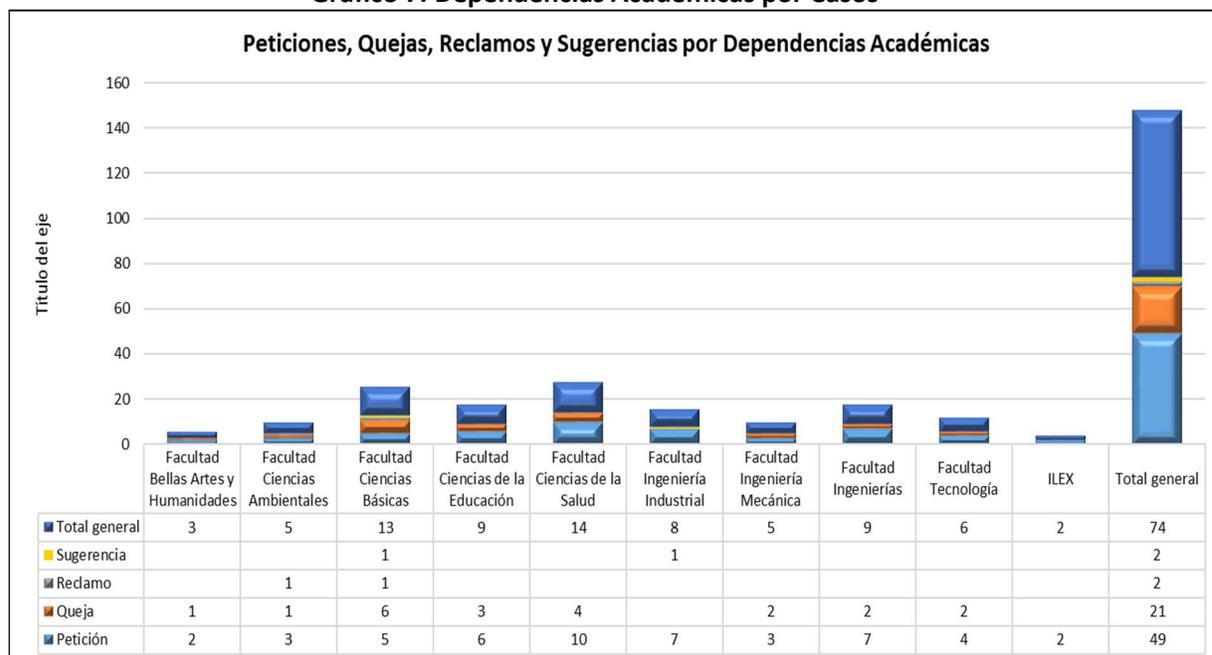
reportado correspondiente a una (1) sugerencia. En este mismo sentido vale la pena mencionar algunas de las dependencias con los asuntos que presentaron mayor frecuencia:

Para Admisiones, Registro y Control Académico con 146 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a admisiones, inscripciones y asignaturas, así mismo para Gestión Financiera con 29 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a devolución de dineros, pagos y matrícula académica), y para la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 28 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a apoyos, espacios deportivos y matrícula financiera, entre otros.

5.3.4 Casos por Facultades

En el gráfico 7 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias).

Gráfico 7. Dependencias Académicas por Casos



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

Del gráfico 7 Se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es la Facultad de Ciencias de la Salud, con una cantidad de 14 registros, correspondiente a 10 peticiones y 4 quejas, así mismo se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde al Instituto de Lenguas Extranjera, con una cantidad de 2 registros correspondientes a 2 peticiones.

Seguidamente se describe las diferentes dependencias con los asuntos de mayor relevancia:

Facultad de Ciencias de la Salud: sobresalen en éste, asuntos como certificados e inscripciones

Facultad de Ciencias Básicas: asignaturas, cupo para asignatura

Facultad de Ciencias de la Educación: admisiones y programas académicos

Facultad de Ingenierías: inscripciones, asignaturas, certificados, entre otros.

Facultad de Ingeniería Industrial: pruebas ECAES, anteproyecto de grado, prácticas empresariales entre otros.

Facultad tecnológica: Asignaturas, funcionario, matrícula profesional entre otros

Facultad ingeniería mecánica: anormalidad académica, asignatura, estudiantes entre otros.

Facultad ciencias ambientales: certificado, programas académicos, espacio deportivo entre otros.

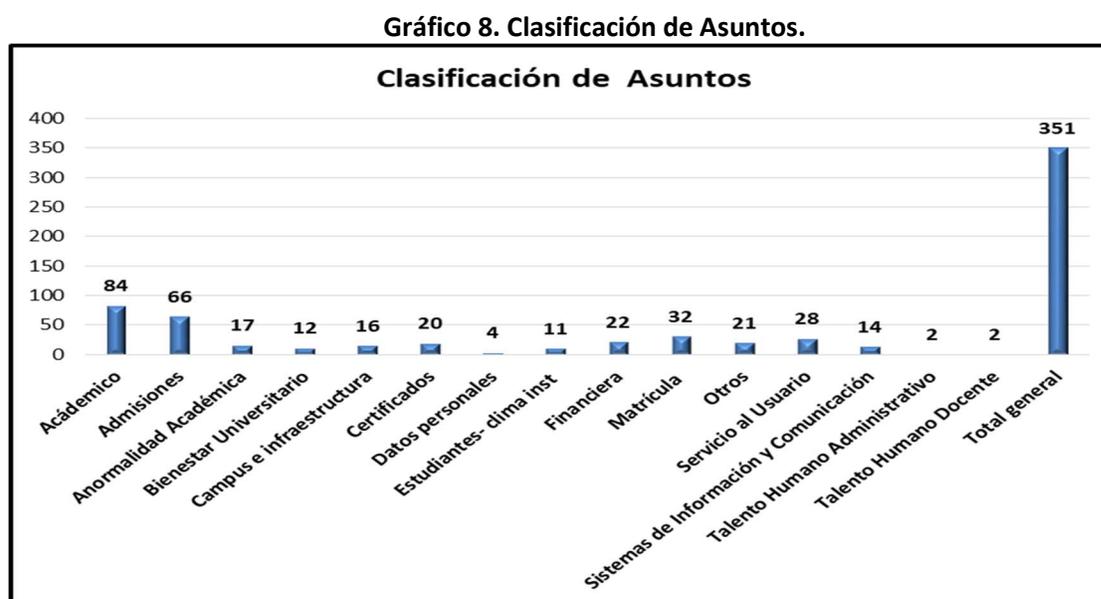
Facultad bellas artes y humanidades: asignaturas.

Instituto de lenguaje extranjera: asignatura, curso de inglés.

5.3.5 Casos por Asunto

Los asuntos presentados durante el segundo semestre se consolidaron teniendo en cuenta su relación y/o frecuencia, en los que sobresalieron temas o asuntos afines en: Académico, Admisiones, Matrícula, Servicio al Usuario, Financieros, Certificados, Anormalidad Académica, Campus e Infraestructura, Sistemas de Información y Comunicación, Bienestar Universitario, Estudiantes - Clima institucional, Datos Personales, Talento Humano Administrativo, Talento Humano Docente, otros.

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



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 lo Académico seguido de Admisiones con valores de 84 y 66 respectivamente, correspondientes al 23% y 19 %, de igual manera se puede observar que los asuntos con menor número de solicitudes presentadas por los usuarios están relacionados con aspectos como datos personales, talento humano administrativo y talento humano docente con valores de 3,2,2 respectivamente, equivalentes al 1%.

Después de lo anterior se describe la clasificación de asuntos de mayor demanda por los usuarios con su número respectivo de Peticiones, quejas y reclamos presentados.

- Académico: (Petición 65, Queja 9, Reclamo 4, Sugerencia 6)
- Admisiones: (Petición 63, Queja 1, Reclamo 2, Sugerencia 0)
- Matrícula: (Petición 18 Queja 2 Reclamo 12)
- Servicio al Usuario: (Petición 9, Queja 10, Reclamo 5, Sugerencia 4)
- Financiera: (Petición 14, Queja 5, Reclamo 3)
- Certificados: (Petición 19 Reclamo 1)
- Anormalidad Académica: (Petición 10, Queja 5, Reclamo 1, Sugerencia 1)
- Campus e infraestructura: (Petición 4, Queja 9, Reclamo 2, Sugerencia 1)
- Sistemas de Información y Comunicación: (Petición13, Reclamo 1)
- Bienestar Universitario: (Petición 3 Queja 7 Reclamo 2)
- Estudiantes - clima institucional: (Petición 4, Queja 7)
- Datos Personales: (Petición 3, Queja 1)
- Talento Humano Administrativo: (Petición 1 Queja 1)
- Talento Humano Docente: (Petición 1 Queja 1)
- Otros: Petición (7, Queja 11, Reclamo 2, Sugerencia 1)

5.3.6 Casos funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS 10 casos relacionados con funcionarios que corresponden a 10 quejas; éstas están relacionadas con Funcionario, maltrato del profesor, mala atención entre otros. Ver tabla 15.

Tabla 15. Casos relacionados con Funcionarios

ID	Tipo	Asunto	Tipología	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
40251	Queja	Maltrato del profesor xxxx	Estudiantes- clima inst	Facultad Ciencias Básicas	5/09/2018	21/09/2018
40451	Queja	Maltrato del profesor xxxx	Estudiantes- clima inst	Facultad Ingenierías	10/09/2018	10/09/2018
39061	Queja	Funcionario	Otros	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	16/07/2018	1/08/2018
39921	Queja	Funcionario	Otros	Facultad Ciencias Básicas	10/08/2018	13/08/2018
39941	Queja	Funcionario	Otros	Facultad Ciencias de la Salud	13/08/2018	17/08/2018
40001	Queja	Mala atención por xxxx	Servicio al Usuario	Facultad Ciencias Básicas	16/08/2018	17/08/2018
40031	Queja	Discriminación Racial-Diminutivo	Estudiantes- clima inst	Facultad Bellas Artes y Humanidades	17/08/2018	21/08/2018
40241	Queja	Maltrato del profesor xxxx	Estudiantes- clima inst	Facultad Ingenierías	5/09/2018	7/09/2018
40441	Queja	Maltrato del profesor xxxx	Estudiantes- clima inst	Facultad Ciencias Básicas	10/09/2018	24/09/2018
40761	Queja	Insuficiencia de Docente	Talento Humano Docente	Facultad Ciencias Básicas	3/10/2018	4/10/2018
40881	Queja	Funcionario	Otros	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	11/10/2018	29/10/2018
41211	Queja	Funcionario	Otros	Gestión de Servicios Institucionales	7/11/2018	30/11/2018
41261	Queja	Funcionario	Otros	Facultad Tecnología	9/11/2018	19/11/2018

Los casos identificados con ID 39571 y 38991 que en el aplicativo se reportan como funcionarios, no son tenidos en cuenta en la tabla anterior, dado que al analizarlos se evidencia que están relacionados con servicio al usuario.

De acuerdo al informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera las siguientes 15 Quejas pueden llegar a atribuirse a funcionarios. (Ver tabla 16)

Tabla 16. Quejas y/o Reclamos sobre funcionarios reportados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Clasificación	Fecha de recibido	Tipo de Usuario	Medio	Asunto	Dependencia
Queja	1-ago-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas
Queja	4-ago-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Educación
Queja	10-ago-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas
Queja	16-ago-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas
Queja	17-ago-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Bellas Artes y Humanidades
Queja	5-sep-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ingenierías
Queja	5-sep-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas
Queja	10-sep-18	Docente	Web	Funcionarios	Ingenierías
Queja	10-sep-18	Docente	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas
Queja	3-oct-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas
Queja	11-oct-18	Estudiante	Web	Funcionarios	Vicerrectoria de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Queja	2-nov-18	Administrativo	Web	Funcionarios	Servicios
Queja	9-nov-18	Administrativo	Web	Funcionarios	Tecnología
Queja	11-dic-18	Administrativo	Web	Funcionarios	Rectoría
Queja	12-dic-18	Otro	Web	Funcionarios	Admisiones, Registro y Control Académico

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

5.4 Estado y Proyección General del Sistema

5.4.1 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, salvo para las quejas identificada con el ID 41211, el reclamo identificado con el ID 41251 y para la petición identificado con ID 41561.
- 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
 - Vía Telefónica: Línea gratuita 018000966781 y teléfono 3137211
 - Forma personal ante la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - Comunicación escrita con oficio radicado en Gestión de Documentos

- 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, así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema.
- 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.
- De acuerdo a la encuesta de satisfacción al usuario el sistema opera correctamente, pues para la primera pregunta denominada “¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa?” el 62 % de los usuarios que responden la encuesta respondieron entre bueno y excelente, Para la segunda pregunta denominada “¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS fue acorde con su requerimiento?” el 56 % de los usuarios que responden la encuesta respondieron entre bueno y excelente y para la última pregunta denominada “¿Fue oportuna y en el tiempo que necesitaba la respuesta a la PQRS, que usted presentó?” el 78% de los usuarios que responden la encuesta manifiestan que Si fue oportuna, adecuada y en el tiempo establecido.

5.4.2 Avances en el segundo semestre:

Revisado el sistema no se evidenciaron mejoras incorporadas para el segundo semestre de 2018, salvo las contempladas en el primer semestre.

5.4.3 Proyección del sistema PQRS para 2018:

Las proyecciones de los cambios solicitados para el Sistema de PQRS y denuncias por corrupción se realizarán en la vigencia 2019, de acuerdo a la planeación que disponga Recursos Informáticos y Educativos.

Los cambios que se proyectan son los siguientes:

- Integrar el nuevo enlace de Derechos de Petición en la página PQRS.

5.4.4 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
- De 351 casos totales presentados, solo responden 73 peticionarios la encuesta de satisfacción.

<http://media.utp.edu.co/quejasyreclamos/Archivos/Medici%C3%B3n%20Encuesta%20Satisfacci%C3%B3n%202018.pdf>

6.Recomendaciones

OBS 1 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetitivos (igual asunto, igual fecha, pero a dependencias diferentes)

Se recomienda generar espacios de socialización para exponer el manejo del Aplicativo PQRS y explicar a los usuarios que no es necesario interponer una PQRS a varias dependencias.

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

OBS 3 – Centralización de información sobre derechos de petición

- Continuar con el proceso de implementación del aplicativo de derecho de petición, integrándolo al aplicativo de PQRS.
- Se recomienda sensibilizar a los responsables de dar respuesta en el sistema sobre las funcionalidades de traslado y reclasificación.

OBS 4 – Reclamo y queja vencidos y OBS 5 – Petición vencida

- Generar estrategias de socialización que permita recordar a los responsables del mismo las obligaciones y deberes con el sistema.

Recomendación general

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 5.4.4 Limitaciones del sistema PQRS y las recomendaciones que sobre las observaciones se registran en este informe.

7. Plan de Mejora

Esperamos, en consecuencia con el presente Informe de evaluación, se implementen las acciones de mejoramiento necesarias para que la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (peticiones) en la Universidad sea un ejercicio sistemático, que conlleve al fortalecimiento de la cultura del autocontrol y la prevención y a la verificación del avance de los estándares que las entidades públicas deben cumplir sobre los contenidos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

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 auditoría y en él se deberá acordar los seguimientos acerca de las acciones implementadas que permitirán evidenciar la mejora en los puntos auditados y que presentaron debilidades.

Es así, que el Plan de Mejoramiento presentado por el auditado 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:

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

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

Oficina de Control Interno

Original Firmado

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Jefe de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Omaira Cruz Moncada

Profesional Prestación de Servicios de Control Interno

18 de marzo de 2019