

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.
Patricia Idárraga Angel - Técnico
Vicerrectoría Administrativa y
Financiera

Emitido por:

Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe
Control Interno.

Elaborado por:

► Omaira Cruz Moncada –
Profesional de Control Interno.

Unidad Auditada:

Sistema de PQRS Vigencia
Primer semestre de 2019

Áreas Responsable:

Vicerrectoría Administrativa y
Financiera.

INFORME

Primer Informe de Verificación
al Sistema de PQRS 2019

Informe No. AI-1115-13-2019

Fecha del informe:

31 de julio de 2019

Contenido del informe

1. Resumen ejecutivo	3
2. Objetivo y Alcance.....	4
3. Riesgos y controles.....	5
4. Criterios analizados y Metodología empleada.....	6
5.Resultados de auditoría	7
6.Recomendaciones	24
7.Plan de Mejora	25

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 primer semestre de la vigencia 2019.

 FORTALEZAS	 DEBILIDADES
<p>ma de PQRS operando adecuadamente.</p> <ul style="list-style-type: none">•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, salvo por 8 casos reportados.•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.	<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.• No generacion de alertas por el sistema PQRS para cuatro (4) casos vencidos.

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 enero y el 30 de junio de 2019.

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)	Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	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	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción		X		X	X	X	
Aplicativo en Web de PQRS	X	X	X	X	X		X
Manual del Usuario	X	X		X	X	X	
Verificación del funcionamiento del aplicativo de PQRS*	X			X	X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	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 Primer semestre de 2019, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Informe del Primer semestre de 2019, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
- Informe de PQRS del primer semestre de 2019, suministrado por Recursos Informáticos y Educativos, sistema de información PQRS.

Verificación y análisis 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

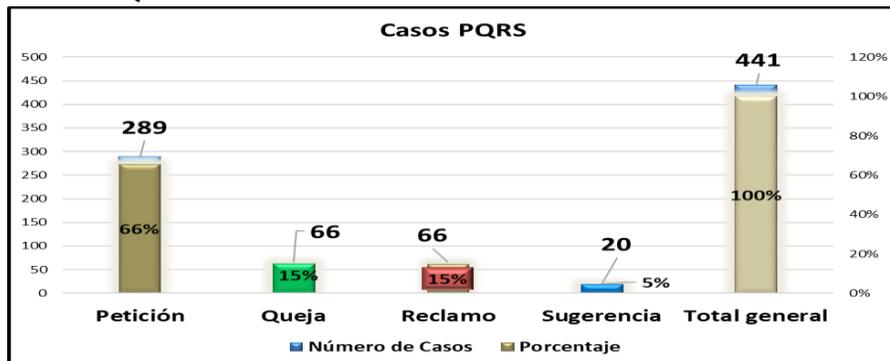
5.1.1. Total casos

En este aspecto se verifican los casos de PQRS presentados durante el primer semestre del 2019, así mismo un comparativo entre el primer semestre de 2019 y el primer semestre de 2018, 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 456 casos, el total de casos identificados repetidos 15 casos, el total de casos netos a analizar 441 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el primer semestre del 2019 (sin tener en cuenta los casos identificados como repetidos). Ver gráfico 1

Gráfico 1. Casos de PQRS



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 30/06/2019, sin tener en cuenta los casos repetidos.

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el primer semestre del 2019, claramente se observa que la universidad recibió 289 peticiones correspondiente al 66%, 66 quejas correspondiente al 15%, 66 reclamos correspondiente al 15% y 20 Sugerencias correspondiente al 5% para un total 441 casos.

De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre de 2019 y el primer semestre de 2018 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

Tabla 3. Comparativo del primer semestre de 2018 con respecto al Primer semestre de 2019

Casos Presentados	Semestre I 2018	Semestre I 2019
Petición	273	289
Quejas	46	66
Reclamos	46	66
Sugerencias	8	20
Total	373	441

Fuente: Elaboración control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte 1/01/2018 a 30/06/2018 - corte de 1/01/2019 a 30/06/2019.

Gráfico 2. Total Casos reportados en el semestre I DE 2018 Y semestre I de 2019



Fuente: Elaboración control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte 1/01/2018 a 30/06/2018 - corte de 1/01/2019 a 30/06/2019.

Con respecto al primer semestre 2018, el gráfico 2 muestra un aumento en las peticiones de 273 a 289 casos, un aumento en las quejas de 46 a 66 casos, un aumento en los reclamos de 46 a 66 casos y también un aumento en las sugerencias de 8 a 20 casos.

OBS 1 – Aumento de Quejas y Reclamos respecto al primer semestre de 2019

Comparadas las estadísticas del Primer semestre de 2019 con las obtenidas en el mismo periodo de 2018, se observa un aumento de 20 casos en quejas y 20 casos en reclamos, lo que pudo haber sido generada por situaciones atribuibles a inconformidad con la atención de los colaboradores de la Universidad o el servicio prestado, lo que puede conllevar a una imagen desfavorable para la institución.

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

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: Alto



Comentarios del auditado: Sin comentarios al respecto

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	9
Queja	4
Reclamo	2
Total Casos Repetidos	15

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 15 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera 9 peticiones, 4 quejas y 2 reclamos.

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	298	9	289
Quejas	70	4	66
Reclamos	68	2	66
Sugerencias	20	0	20
Total Casos	456	15	441

Fuente: Elaboración control interno.

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

Tabla 6. Casos repetidos de peticiones

Número	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado	Novedad
1	42931	Petición	Cancelación de semestre	Admisiones, Registro y Control Académico	1/02/2019	1/02/2019	0	No	42931 repetida con 42921
2	42951	Petición	Consulta	Facultad Ciencias Básicas	1/02/2019	1/02/2019	0	No	42951 repetida con 42941
3	44621	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	18/03/2019	10/04/2019	0	No	44621 repetida con la 44611
4	44931	Petición	Estudiantes	Admisiones, Registro y Control Académico	27/03/2019	28/03/2019	0	No	44931 repetida con 44921
5	45371	Petición	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	8/04/2019	11/04/2019	0	No	45371 repetida con 45361
6	45671	Petición	Correo Electrónico	Recursos Informáticos y Educativos	27/04/2019	29/04/2019	0	No	45671 repetida con 45631 (27)
7	45811	Petición	Derecho de Petición Especialización de Radiología	Facultad Ciencias de la Salud	7/05/2019	22/05/2019	0	No	45811 repetida con 45801 (1)
8	45911	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	11/05/2019	13/05/2019	0	No	45911 repetida con 45901
9	46671	Petición	DERECHO DE PETICIÓN	Gestión Financiera	19/06/2019	15/07/2019	1	No	46671 repetida con 46661

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte de 1/01/2019 a 30/06/2019.

Tabla 7. Casos repetidos de quejas

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado	Novedad
42621	Queja	Curso de Inglés	Instituto de Lenguas Extranjeras	18/01/2019	6/02/2019	0	No	42621 repetida con 42611
42831	Queja	Estudiantes	Facultad Tecnología	29/01/2019	4/02/2019	0	No	42851 y 42831 repetidas con 42811
42851	Queja	Estudiantes	Facultad Tecnología	29/01/2019	4/02/2019	0	No	42851 y 42831 repetidas con la 42811
46131	Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	22/05/2019	29/05/2019	0	No	46131 repetida con 46121

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte de 1/01/2019 a 30/06/2019.

Tabla 8. Casos repetidos de reclamos

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado	Novedad
44361	Reclamo	Asignaturas	Facultad Bellas Artes y Humanidades	13/03/2019	22/03/2019	0	No	44361 repetida con 44351
46081	Reclamo	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	20/05/2019	21/05/2019	0	No	46081 repetida con 46071

OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos

En las estadísticas del Primer semestre de 2019 teniendo en cuenta los cuatro (4) criterios establecidos por Control Interno se identificaron 15 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 9 peticiones, 4 quejas, 2 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.

Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP

Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Prioridad del hallazgo: Bajo

Comentarios del auditado: Sin comentarios al respecto

De otra parte, analizados los reportes en una muestra, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, nueve (9) 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 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

Número	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	42641	Petición	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	21/01/2019	23/01/2019
	42651	Petición	Anormalidad Académica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	23/01/2019	1/02/2019
	42661	Petición	Anormalidad Académica	Vicerrectoría Académica	23/01/2019	4/02/2019
2	42811	Queja	Estudiantes	Facultad Tecnología	29/01/2019	4/02/2019
	42821	Queja	Estudiantes	Facultad Ingenierías	29/01/2019	12/02/2019
	42841	Queja	Estudiantes	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	29/01/2019	1/02/2019
3	43101	Petición	Portal	Admisiones, Registro y Control Académico	7/02/2019	11/02/2019
	43111	Petición	Portal	Facultad Ciencias de la Educación	7/02/2019	11/02/2019
4	43201	Petición	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	14/02/2019	19/02/2019
	43291	Petición	Asignaturas	Facultad Ciencias de la Salud	19/02/2019	20/02/2019
5	44841	Petición	Curso de Inglés	Instituto de Lenguas Extranjeras	26/03/2019	26/03/2019
	44851	Petición	Curso de Inglés	Admisiones, Registro y Control Académico	26/03/2019	26/03/2019
6	44951	Reclamo	Devolución de dinero	Gestión Financiera	28/03/2019	28/03/2019
	44961	Reclamo	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	28/03/2019	29/03/2019
7	44981	Reclamo	Devolución de dinero	Facultad Ciencias de la Salud	28/03/2019	8/04/2019
	44721	Reclamo	Devolución de dinero	Gestión Financiera	21/03/2019	28/03/2019
8	44991	Petición	Salones de clase	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	29/03/2019	2/04/2019
	45001	Petición	Aulas de clase	Admisiones, Registro y Control Académico	29/03/2019	29/03/2019
	44901	Petición	Salones de clase	Facultad Ingeniería Industrial	27/03/2019	4/04/2019
9	45491	Queja	Ruido	Facultad Ciencias Ambientales	12/04/2019	6/05/2019
	45501	Queja	Ruido	Planeación	12/04/2019	9/05/2019

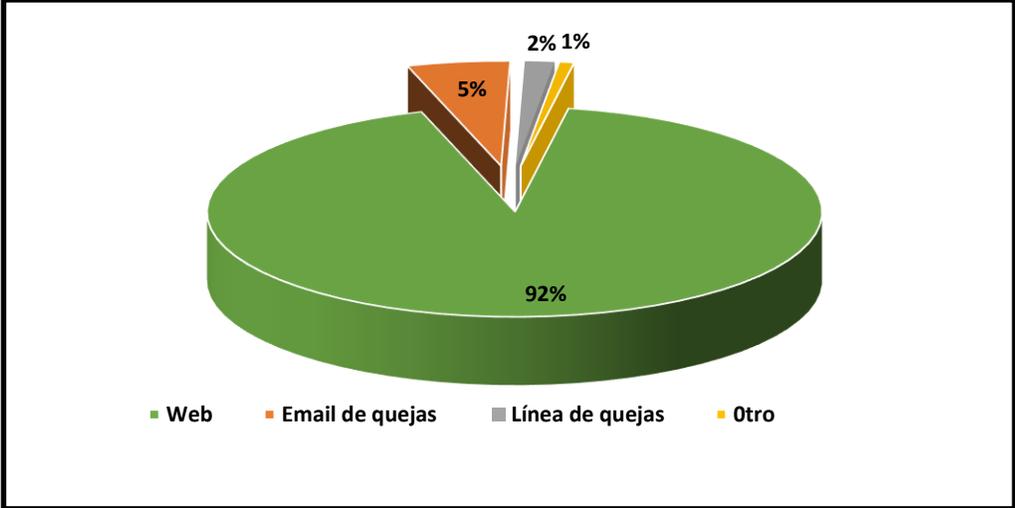
Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte de 1/01/2019 a 30/06/2019. * Petición que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias repetidos interpuestas ante varias dependencias	
Se evidenciaron nueve (9) casos donde los usuarios interpusieron sus PQRS ante dos o tres dependencias diferentes. 5 peticiones, 2 reclamo y 2 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)	
Riesgo relacionado:	Información no confiable para las estadísticas de PQRS.
Controles relacionados:	Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo:	bajo █
Comentarios del auditado:	Sin comentarios al respecto

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 92% y los medios menos utilizados por los usuarios son el email de quejas, la línea de quejas, y otros con 5%, 2% 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 fue de 85 oficios radicados que citan el derecho de petición.

OBS 4 – 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:	Sin comentarios.

5.1.3. Casos reclasificados en el semestre

En los casos reclasificados se registraron cinco (5) reclamos para los cuales los responsables solicitaron reclasificación, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 10).

Tabla 10 Casos reclasificados

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento	Reclasificado
43681	Reclamo	CANCELAR MATRICULA	Admisiones, Registro y Control Académico	27/02/2019	1/03/2019	0	Si
43801	Reclamo	Notas semestre y promedio	Admisiones, Registro y Control Académico	1/03/2019	1/03/2019	0	Si
45281	Reclamo	Devolución de dinero intersemestral N 249	Admisiones, Registro y Control Académico	5/04/2019	10/04/2019	0	Si
45861	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	9/05/2019	13/05/2019	0	Si
46541	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	14/06/2019	17/06/2019	0	Si

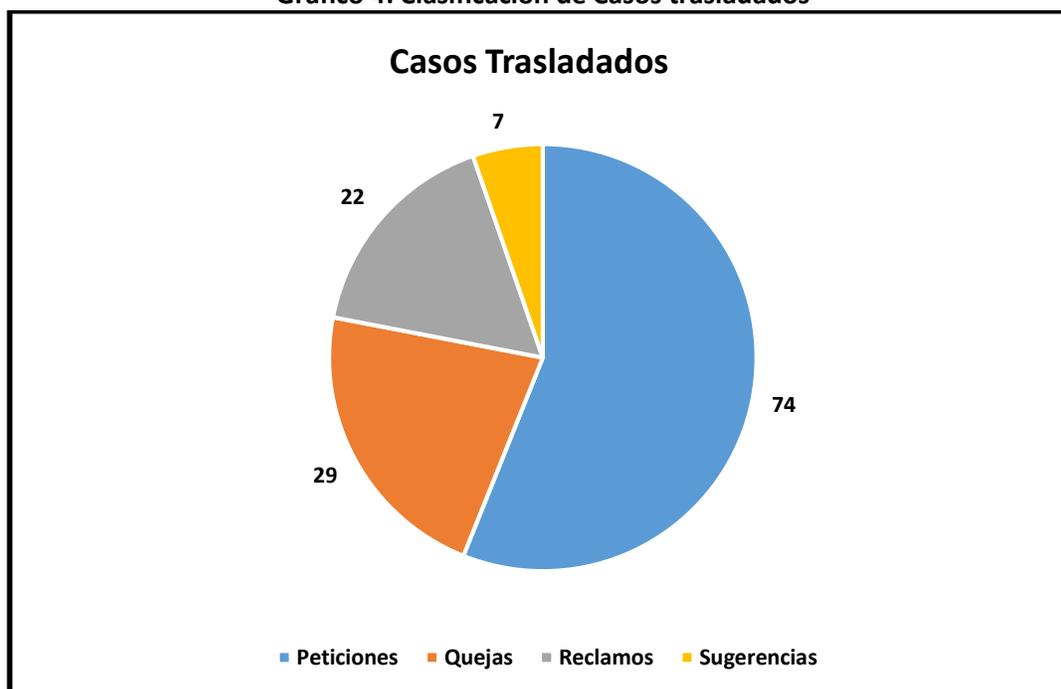
Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

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 74 peticiones, 29 quejas, 22 reclamos y 7 sugerencias, como se observa en el gráfico 4 y en la tabla 11

Gráfico 4: Clasificación de Casos trasladados



Fuente: Informe CRIE Aplicativo PQR, página web UTP

Tabla 11. Dependencias con casos trasladados

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Admisiones, Registro y Control Académico	18		4		22
Facultad Bellas Artes y Humanidades		1	1		2
Facultad Ciencias Básicas	1	1			2
Facultad Ciencias de la Educación		1			1
Facultad Ciencias de la Salud	1	1	1		3
Facultad Ingeniería Industrial	2				2
Facultad Ingenierías	1		1		2
Facultad Tecnología	1	3			4
Gestión de Servicios Institucionales	1	5	3	2	11
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	6	2	1		9
Gestión del Talento Humano	1			2	3
Gestión Financiera	14	2	2	1	19
Instituto de Lenguas Extranjeras	2	2			4
Jardín Botánico			1		1
Planeación		3			3
Recursos Informáticos y Educativos	7	1	6		14
Secretaría General		1			1
Univirtual			1		1
Vicerrectoría Académica	3				3
Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	4				4
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	12	6	1	2	21
Total general	74	29	22	7	132

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 69 Quejas, 64 Reclamos para un total de 133 casos (Ver tabla 12). En el informe no se aclara la existencia de las 3 quejas repetidas identificadas por Control Interno.

Tabla 12. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos
Queja	69
Reclamo	64
Total general	133

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>).

Según información de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera para el I semestre de 2019 solo un (1) usuario diligenció la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (registro de la única respuesta se realizó el 26/06/19)¹.

5.2. Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2019 y según informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera² no se reportaron casos a Control Interno Disciplinario.

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2019 en el sistema web se interpuso una denuncia por corrupción por Denuncia disciplinaria por conflicto de intereses, la cual se encuentra en apertura de Indagación preliminar. (Ver tabla 13), según la información remitida por Control Interno Disciplinario³ no se presentaron otras denuncias.

Tabla 13. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

FECHA DE RECIBIDO	ESTADO	NOMBRE Y DIRECCION DEL USUARIO	MEDIO	ASUNTO	DEPENDENCIA	DECISIÓN
Febrero 2 2019	Indagacion Preliminar	Reserva	control Disciplinario	Presunto de Intereses	O.C.I.D.	Apertura Indagación Preliminar

Fuente: Sistema PQRS consulta fecha 29-07-2019

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 Aplicativo PQRS, página web UTP fecha de consulta de 29-07-2019

En el sistema no se registran denuncias reclasificadas durante el primer semestre de 2019.

5.3 Estado de los casos en el sistema de PQRS

5.3.1 Tiempos promedios de respuesta

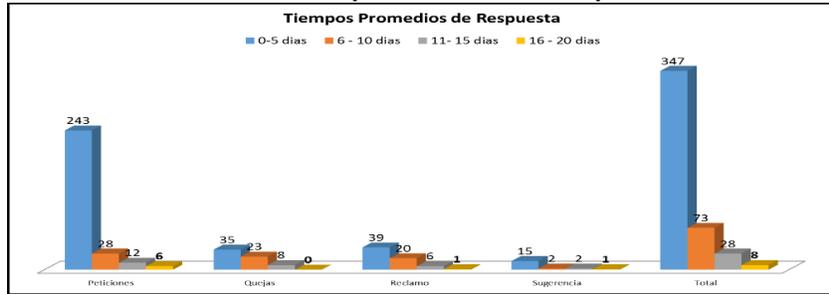
A continuación, se devela en la gráfica 5 el tiempo promedio de respuestas a los casos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias reportados en el sistema de PQRS.

¹ Memorando 02-131-593 del 05 de julio de 2019

² Memorando 02-131-593 del 05 de julio de 2019

³ Memorando 02-1119-108 del 28 de junio de 2019

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 347 casos, correspondientes al 76 %, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 73 casos correspondientes al 16 %, de la misma manera a 28 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 6.%, y a ocho casos se les dio respuesta entre un día y dos días de vencimiento como se describe seguidamente: 3 peticiones y 1 sugerencia con un día de vencimiento; 1 reclamo y 3 peticiones con dos días de vencimiento correspondiente al 2 %. De estos 8 casos, 4 no fueron alertados por el sistema de PQR.

OBS 5 – El Aplicativo de PQRS no reportó alertas de vencimiento

Se observa que el aplicativo de PQRS no reportó alerta a 4 casos (ID: 44141, 44531, 44611, 44631) que no tenían respuesta por parte de la dependencia responsable en los términos definidos en el numeral 7.1 del Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01, lo anterior debido a fallas en la parametrización del aplicativo, lo que puede conllevar a no generar estadísticas no confiables sobre los tiempos de respuesta.

- **SUBSANADA LA OBSERVACIÓN, SE CORRIÓ LA CONFIGURACIÓN** -

Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS

Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos

Controles relacionados: Verificación del funcionamiento del aplicativo de PQRS

Prioridad del hallazgo: Medio

Comentarios del auditado: *Correo del 26 de julio de 2019 de Administración de la Web admweb@utp.edu.co* Hemos revisado los casos que nos ha reportado, y encontramos que este comportamiento se debe a que las fechas de los días no laborados durante la semana santa del año 2018 (26,27 y 28 de marzo) no fueron removidos para el año 2019. Hemos realizado los ajustes correspondientes, por tanto solicitamos haga las revisiones pertinentes sobre los PQRS en cuestión

A pesar de la Observación 5 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 Primer semestre de 2019 se presentaron 4 casos de peticiones identificados con los ID 45431, 45441, 45451, 45481; los cuales se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos (los tres primeros casos en el segundo día de vencimiento y el cuarto caso en el primero) y frente a los cuales el aplicativo generó alertas

Por otra parte, se identificaron dos (2) peticiones con ID 44611, 44631 una (1) sugerencia (Felicitación) con ID 44141 y un (1) reclamo con ID 44531 con respuesta vencida y de los cuales el

sistema no generó alerta (Ver OBS.5 El Aplicativo de PQRS no reportó alertas de vencimiento; ver tabla 15).

Tabla 15 Casos Vencidos

ID	Tipo	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de vencimiento reportado por el aplicativo PQRS	Días de respuesta	Alerta generada por el aplicativo	Respuesta de justificación de la dependencia responsable
45431	Petición	Gestión del Talento Humano	11/04/2019	14/05/2019	2	17	lunes, 13 de mayo de 2019 6:00 a. m. martes, 14 de mayo de 2019 6:00 a. m.	13 de mayo de 2019 Le informo que a este requerimiento ya se le dio respuesta por parte de la Vicerrectoría Académica, a quien también iba dirigida la solicitud.
45441	Petición	Gestión del Talento Humano	11/04/2019	14/05/2019	2	17	lunes, 13 de mayo de 2019 6:00 a. m. martes, 14 de mayo de 2019 6:00 a. m.	13 de mayo de 2019 Le informo que a este requerimiento ya se le dio respuesta por parte de la Vicerrectoría Académica, a quien también iba dirigida la solicitud.
45451	Petición	Gestión del Talento Humano	11/04/2019	14/05/2019	2	17	lunes, 13 de mayo de 2019 6:00 a. m. martes, 14 de mayo de 2019 6:00 a. m.	14 de mayo de 2019 Le informo que a este requerimiento ya se le dio respuesta por parte de la Vicerrectoría Académica, a quien también iba dirigida la solicitud.
45481	Petición	Gestión del Talento Humano	12/04/2019	14/05/2019	1	16	martes, 14 de mayo de 2019 6:00 a. m.	14 de mayo de 2019 Le informo que a este requerimiento ya se le dio respuesta por parte de la Vicerrectoría Académica, a quien también iba dirigida la solicitud.
44611	Petición	Gestión Financiera	18/03/2019	10/04/2019	0	16	El aplicativo no generó la alerta	El aplicativo no generó la alerta
44141	Sugerencia	Gestión del Talento Humano	11/03/2019	3/04/2019	0	16	Para la Oficina de Control Interno en asuntos relacionados a agradecimientos no es necesario dar respuesta.	Para la Oficina de Control Interno en asuntos relacionados a agradecimientos no es necesario dar respuesta.
44531	Reclamo	Facultad Ingenierías	15/03/2019	10/04/2019	0	17	El aplicativo no generó la alerta	El aplicativo no generó la alerta
44631	Petición	Gestión Financiera	18/03/2019	10/04/2019	0	16	El aplicativo no generó la alerta	El aplicativo no generó la alerta

OBS 6 – Peticiones, Reclamo vencidos en términos de respuesta en el aplicativo

Se presentaron casos vencidos en el tiempo de respuesta así:

Petición: 4 (ID: 45431, 45441, 45451, 45481 con alerta) y 2 (ID 44611, 44631 sin alerta del sistema)

Reclamo: 1 (ID 44531 sin alerta)

(Ver tabla 15)

Lo anterior dado que a los usuarios se les había dado respuesta por otros medios y no fue subida la respuesta por el aplicativo o a desconocimiento de los tiempos otorgados para la respuesta, lo que puede generar sanciones frente al incumplimiento de las normas que rigen la materia

Riesgo relacionado: Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos

Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS

Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS

Manual del usuario

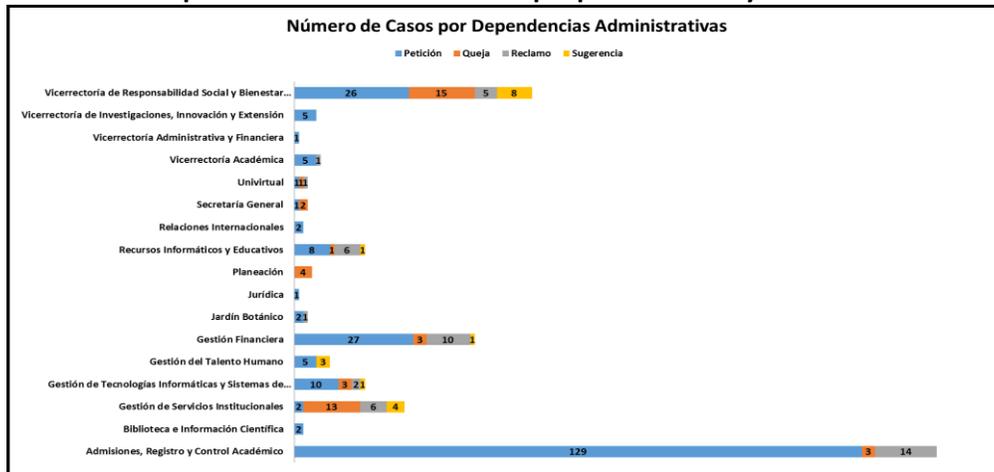
Prioridad del hallazgo: Alto

Comentarios del auditor: Respecto a los casos 45431, 45441, 45451, 45481 Gestión de Talento Humano reportó en su momento (e-mail de 14/05/2019) que la respuesta fue dada por la Vicerrectoría Académica por lo cual no se dio la respuesta por este medio en los tiempos establecidos.

5.3.3 Casos por dependencias administrativas

Para ilustrar los casos (Peticiones, 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

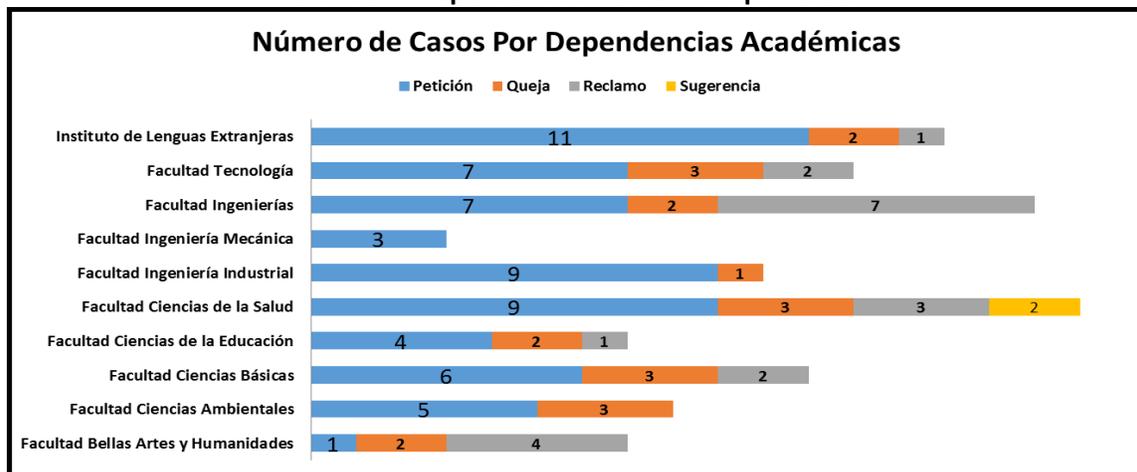
Del gráfico 6 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 146 casos correspondientes a 129 peticiones, 3 quejas, 14 reclamos y 0 sugerencias. Por otra parte, Jurídica, y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera fueron los menores con una (1) respectiva petición reportada. 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, asignaturas, inscripciones, así mismo para Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 54 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a espacio deportivo, apoyos y servicio al usuario así mismo para Gestión Financiera con 41 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matrícula financiera, devolución de dinero y derechos de petición sin que se especifique el asunto.

5.3.4 Casos por Facultades

En el gráfico 7 se puede observar las dependencias académicas con mayor número de casos (Peticiones, 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 17 registros, correspondiente a 9 peticiones 3 quejas, 3 reclamos y 2 sugerencias así mismo se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde a la Facultad de Ingeniería Mecánica con una cantidad de 3 registros correspondientes a 3 peticiones.

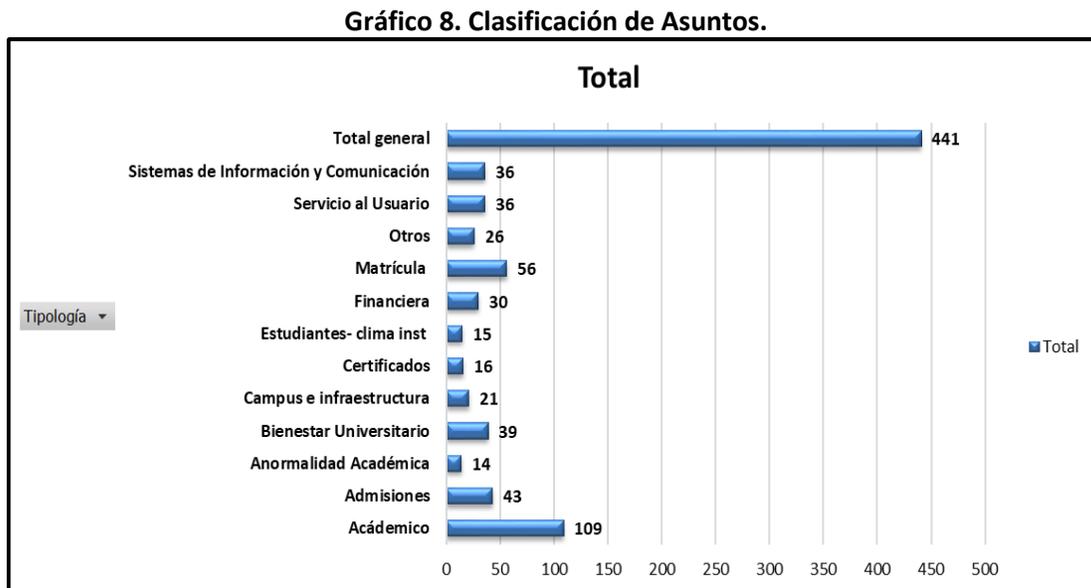
Seguidamente se describe algunas Facultades con los asuntos de mayor relevancia:

- Facultad de Ciencias de la Salud: asignaturas, programas académicos, anormalidad académica.
- Facultad de ingenierías sobresale asuntos relacionados con asignaturas
- Instituto de Lenguas Extranjeras sobresalen asuntos como cursos de ingles

5.3.5 Casos por Asunto

Los asuntos presentados durante el primer 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, otros.

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



De la gráfica se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con lo Académico seguido de matrícula con valores de 109 y 56 respectivamente, correspondientes al 25% y 13 %, de igual manera se puede observar que los asuntos con menor número de solicitudes presentadas por los usuarios están relacionados con aspectos como Anormalidad Académica, Estudiantes- clima institucional, y Certificados con valores de 14,15 y 16 respectivamente, equivalentes al 3 y 4%.

Después de lo anterior se relaciona el número de los asuntos más demandados por los usuarios de acuerdo a su clasificación (tipología).

Académico: Asignaturas 39, Programas académicos 8.

Admisiones: Admisiones 25, Inscripciones 17.

Matrícula: Matrícula académica 24, Matrícula financiera 24.

Anormalidad Académica: Anormalidad Académica 14.

Bienestar Universitario: Apoyos 13, Espacio Deportivo 20.

Campus e infraestructura: Mantenimiento Infraestructura 7, Parqueaderos 6.

Certificados: Certificados 12

Estudiantes - clima institucional: Estudiantes 12.

Financiera: Devolución de dinero 15, Pagos 6

Otros: Derecho de petición 8, Funcionario 10

Servicio al Usuario: Servicio al Usuario 30.

Sistemas de Información y Comunicación: Correo Electrónico 7, Internet 6, Portal 13

Con referencia a lo anterior, se describe por clasificación de asuntos el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

- Académico: (Petición 79, Queja 6, Reclamo 23, Sugerencia 1)
- Admisiones: (Petición 39, Queja 3, Reclamo 1, Sugerencia 0)
- Matrícula: (Petición 42, Queja 5, Reclamo 8, Sugerencia 1)
- Servicio al Usuario: (Petición 12, Queja 12, Reclamo 5, Sugerencia 7)
- Financiera: (Petición 20, Queja 1, Reclamo 9, Sugerencia 0)
- Certificados: (Petición 15, Reclamo 1.)
- Anormalidad Académica: (Petición 9, Queja 2, Reclamo 3, Sugerencia 0)
- Campus e infraestructura: (Petición 4, Queja 9, Reclamo 5, Sugerencia 3)
- Sistemas de Información y Comunicación: (Petición 27, Quejas 1, Reclamo 8, Sugerencia 0)
- Bienestar Universitario: (Petición 22, Queja 10, Reclamo 2, Sugerencia 5)
- Estudiantes - clima institucional: (Petición 7, Queja 7, Sugerencia 0)
- Otros: (Petición 13, Queja 10, Reclamo 1, Sugerencia 2)

5.3.6 Casos funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS 10 casos que se registran con asunto funcionario, que corresponden a 9 quejas y 1 petición. Ver tabla 16.

Tabla 16. Casos relacionados con Funcionarios

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Días de vencimiento	Reclasificado	OBSERVACION
42631	Queja	Funcionario	Gestión Financiera	0	No	NO CORRESPONDE A FUNCIONARIO UTP - SINO A SERVICIO DE FASUT
42991	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	0	No	SI
43571	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Ambientales	0	No	SI
45931	Queja	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0	No	SI
46101	Queja	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0	No	NO CORRESPONDE A FUNCIONARIOS SINO A TEMAS DE CONTRATACIÓN
46491	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias de la Salud	0	No	SI
46531	Petición	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0	No	NO CORRESPONDE A FUNCIONARIOS, SINO A TEMAS DE PSICOACTIVOS
46701	Queja	Funcionario	Facultad Tecnología	0	No	SI
46751	Queja	Funcionario	Gestión de Servicios Institucionales	0	No	NO CORRESPONDE A FUNCIONARIO UTP - SINO A SERVICIO DE VIGILANCIA PRIVADA
46841	Queja	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0	No	NO CORRESPONDE A FUNCIONARIOS, SINO A TEMAS DE PSICOACTIVOS

Fuente: Aplicativo PQRS – Página Web

De la tabla 16 se puede observar que solo 5 casos corresponden a quejas relacionadas con funcionarios vinculados directamente por la Universidad, 2 corresponden a personal vinculado con empresas externas que prestan servicios en la UTP y 3 a temas diferentes a funcionarios.

De acuerdo al informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera las siguientes 17 Quejas y reclamos pueden llegar a atribuirse a funcionarios, es importante aclarar que en el sistema de información estos casos son reportados con asuntos diferentes a Funcionario. (Ver tabla 17)

Tabla 17. Quejas y/o Reclamos sobre funcionarios reportados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Número de Casos	Clasificación	Fecha de recibido	Tipo de Usuario	Medio	Asunto dado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Dependencia	ID CASO SISTEMA PQRS	Asunto registrado en el aplicativo por el peticionario	Análisis Oficina de Control Interno respecto a correspondencia del asunto Funcionario
9	Reclamo	30-ene-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Tecnología	42891	servicio al usuario	NO
12	Queja	1-feb-19	Otro	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas	42991	funcionario	SI
17	Queja	15-feb-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Educación	43221	Asignaturas	SI
26	Queja	26-feb-19	Estudiante	Email de quejas	Funcionarios	Ciencias Ambientales	43571	funcionario	SI
91	Reclamo	15-may-19	Docente	Web	Funcionarios	Servicios	45991	servicio al usuario	NO
92	Queja	15-may-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Servicios	46001	servicio al usuario	NO
100	Reclamo	23-may-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Tecnología	46171	servicio al usuario	NO
103	Queja	30-may-19	Docente	Web	Funcionarios	Servicios	46271	servicio al usuario	NO
104	Queja	31-may-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Salud	46281	Asignaturas	NO
105	Queja	4-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Básicas	46311	Asignaturas	SI
107	Reclamo	7-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ingenierías	46351	Asignaturas	SI
108	Reclamo	7-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ingenierías	46361	Asignaturas	SI
109	Reclamo	7-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ingenierías	46371	Asignaturas	SI
110	Reclamo	7-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ingenierías	46381	Asignaturas	SI
111	Reclamo	7-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ingenierías	46391	Anormalidad académica	SI
113	Queja	12-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Ciencias Salud	46491	Funcionario	SI
119	Queja	20-jun-19	Estudiante	Web	Funcionarios	Tecnología	46701	Funcionario	SI

Fuente: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera, aplicativo PQRS y análisis de Control Interno

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 peticiones identificadas con el ID 45431, 45441, 45451, 45481, 44611, 44631 y el Reclamo 44531.
- 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 hasta el corte de 30 de junio de 2019, así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema para la vigencia 2018.
- 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.

5.4.2 Avances en el primer semestre:

Revisado el sistema no se evidenciaron mejoras incorporadas para el Primer semestre de 2019.

5.4.3 Proyección del sistema PQRS para 2019:

Las proyecciones de los cambios solicitados para el Sistema de PQRS y denuncias por corrupción se realizarán, 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
- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.

- No se diligencia de manera constante la encuesta de satisfacción al usuario por parte de las personas que emplean el sistema para interponer PQRS. Por lo cual para el primer semestre solo se obtuvo una (1) encuesta, lo que no permitió la publicación del informe, pues no se contó con suficientes datos que permitieran hacer un análisis objetivo sobre 456 casos interpuestos en el sistema.
- El aplicativo no permite generar reportes en Excel u otro aplicativo para análisis de datos.
- 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.
- En el campo asunto se debería dejar el ítem “Otro”, con el fin de facilitar al petionario esta opción cuando su PQRS no corresponda al listado que se despliega.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Aumento de Quejas y Reclamos respecto al primer semestre de 2019

- 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 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 3 – 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 4 – 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 5 – El Aplicativo de PQRS no reportó alertas de vencimiento (SUBSANADA) - OBS 6 – Peticiones, Reclamo vencidos en términos de respuesta

- Se recomienda la parametrización del aplicativo en la generación de alertas por la dependencia responsable
- 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.
- Generar espacios de sensibilización sobre el tema de servicio al usuario desde la óptica del funcionario docente y administrativo.

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 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 de Control Interno
31 de julio 2019