

## VERIFICACIÓN AL SISTEMA DE PQR II SEMESTRE DE 2014

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. La Oficina de Control emite el resultado de la verificación realizada al sistema de PQR de la Universidad en el segundo semestre de la vigencia 2014.

### I. Estado General del Sistema de PQR

Conforme a lo establece la ley 1474 de 2011 la Universidad cuenta con un sistema de PQR, el cual puede accederse a través de la página Web de la Universidad por el siguiente link: <http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>, también se cuenta con otros medios como son: Teléfono Rojo 3137211 y Línea Gratuita 018000966781 y Email [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).

En la página web se publican los informes de PQR desde la vigencia 2011 hasta la vigencia que es objeto de la revisión.

Se cuenta con una herramienta que facilita a las dependencias la atención de las peticiones, las quejas y los reclamos de la ciudadanía en general de manera efectiva y que dispone de métodos para acoger y estudiar los casos que se presenten estableciendo acciones de mejora y haciendo el seguimiento respectivo, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

Se ha diseñado un instructivo para el manejo del aplicativo de PQR que tiene como objetivo primordial orientar al usuario en las tareas a seguir a través de una manera clara, detallada y precisa, de modo tal que las actividades a realizar, resulten sencillas y exitosas. Le permite al usuario llevar a cabo determinadas acciones de la mejor manera posible. Las instrucciones que se dan son accesibles de modo que el que las lee las comprenda fácilmente.

Link: <http://www.definicionabc.com/general/instructivo.php#ixzz3UmGxqNDb>

#### Observación:

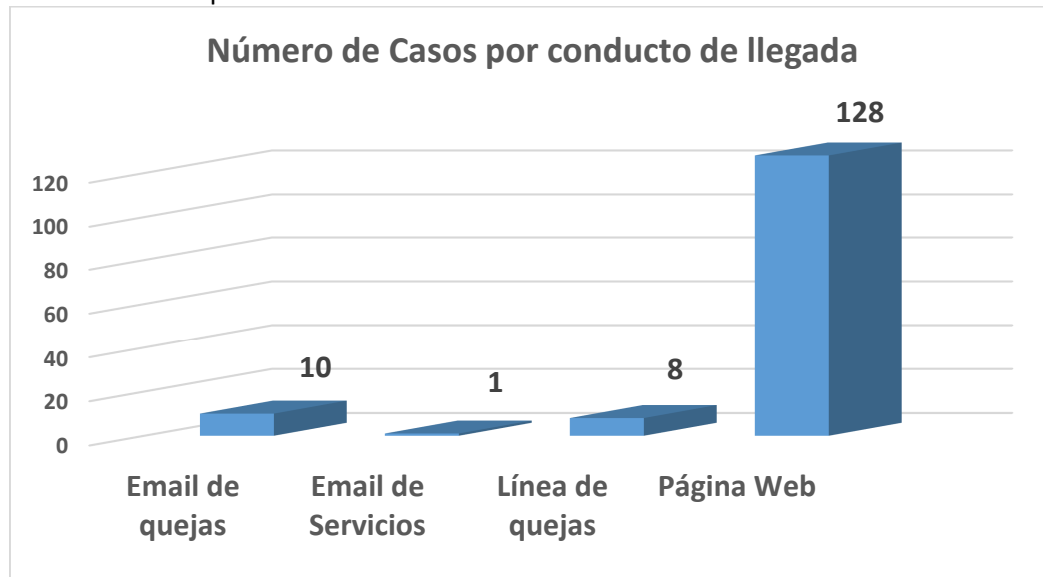
- La Universidad cuenta con un efectivo sistema de PQR, sin embargo se debe avanzar con el fin de generar un espacio que le facilite al ciudadano las denuncias contra los presuntos actos de corrupción que se puedan detectar al interior de la entidad, esto en cumplimiento al art. 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Los derechos de petición no están incluidos en el sistema PQR, por lo cual el uso del término de petición puede llegar a causar confusión, dado que en el sistema abarca no solo peticiones

sino también: comentarios, información, inquietudes, solicitudes, sugerencias, agradecimiento so felicitaciones.

## II. Estado de los casos

- a. **Total de casos:** Después del análisis de los casos del informe de Quejas y los Reclamos que reporta la Vicerrectoría Administrativa, se verificó que se dio respuesta a todos las solicitudes que llegaron durante el segundo semestre de 2014, ver siguiente gráfico:

**Gráfico 1:** Casos por medio utilizado



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa

Es importante aclarar que una queja recibida a través de la página WEB fue reclasificada como petición, por lo cual no se relacionó en el informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa.

Nota: La Oficina de Control Interno considero que siete de los casos reportados por el aplicativo PQR eran quejas o reclamos, los cuales no habían sido reportados por la Vicerrectoría Administrativa, por considerarlos como peticiones. Por lo anterior, el número de casos reportados por la Vicerrectoría Administrativa difiere del dato de este informe.

### Observaciones:

- Es importante que en los reportes del aplicativo de PQR se incluya las peticiones (sugerencias).
- Los casos que llegan por Email de quejas, Línea de quejas o Email de Servicios no son registrados en el aplicativo, por lo cual el seguimiento, verificación y clasificación corresponde únicamente al funcionario designado para ello.

- b. **Casos Vencidos en el semestre:** Se presentaron los siguientes casos donde los peticionarios no tuvieron la respuesta en los tiempos establecidos en el instructivo 131-INT-01-V4 Atención de las Peticiones Quejas y Reclamos.

**Tabla 1:** Caso de respuesta dada vencido los términos

Tipo	Dependencia	Asunto	Fecha solicitud	Fecha respuesta	Tiempo respuesta (días calendarios)
Reclamo	Facultad Bellas Artes y Humanidades	Inconformidad	17/09/2014	15/10/2014	28
Reclamo	Facultad Ciencias Básicas	Prueba de suficiencia de matemáticas	23/11/2014	9/12/2014	16
Reclamo	Facultad Ciencias Ambientales	Reclamo	22/11/2014	10/12/2014	18
Reclamo	Facultad Ciencias de la Educación	Demora en subir la calificación en el portal estudiantil	25/11/2014	15/12/2014	20
Queja	Admisiones, Registro y Control Académico	No puedo revisar las notas de mi hermano	27/12/2014	13/01/2015	17
Reclamo	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	Datos personales	23/12/2014	22/01/2015	30

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

**Observaciones:**

- Se observa que 6 casos de reclamos no tuvieron respuesta oportuna por parte del responsable, dado que fue superior a los 15 días calendario establecidos como el tiempo máximo en el instructivo 131-INT-01-V4 Atención de las Peticiones Quejas y Reclamos.
- Se observa que los términos para resolver las PQR's establecido por la Universidad es de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, lo que difiere de lo establecido en el Código Contencioso Administrativo que es de quince (15) días hábiles.

- c. **Respuestas enviadas a Control Interno Disciplinario:** Según el instructivo, será esta dependencia quien reciba la queja, cuando la Vicerrectoría Administrativa determine la gravedad de la misma al igual los hechos manifestados por el usuario o cuando el jefe de la dependencia involucrada lo solicite, de esta manera la OCID evaluará y determinará si existe mérito para iniciar Proceso Disciplinario.

Para el segundo semestre de la vigencia 2014 no se remitieron casos a esta dependencia.

**III. Tiempos de respuesta de los casos recibidos**

De los 128 casos del aplicativo de PQR, Ochenta y nueve (70%) de las respuestas se dieron entre los diez primeros días, Treinta y tres (33) que corresponden al 26% de los casos se les dio respuesta entre los 11 y los 15 días, estando dentro de los términos establecidos (15 días calendario).

Seis (6) que corresponden al 5% de los casos no se respondieron en los términos establecidos en la norma interna, por lo cual es importante revisar las causas que no permiten dar oportuna respuesta a los responsables. Es importante resaltar que a dos de los casos se les dio respuesta en un término mayor a 20 días.

**Tabla 2:** Tiempo promedio de respuesta (días calendario)

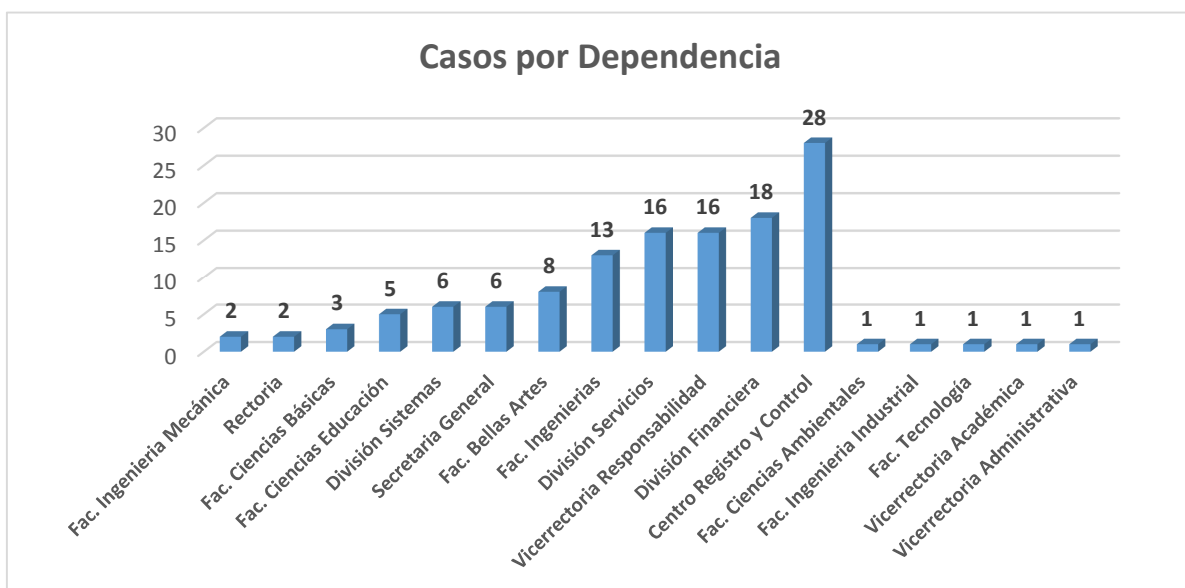
Intervalo (días calendario)	Casos
0-5	60
6-10	29
11-15	33
16-20	4
Mayor a 20	1
Mayor a 30	1
<b>Total</b>	<b>128</b>

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

#### IV. Casos por dependencias y tema

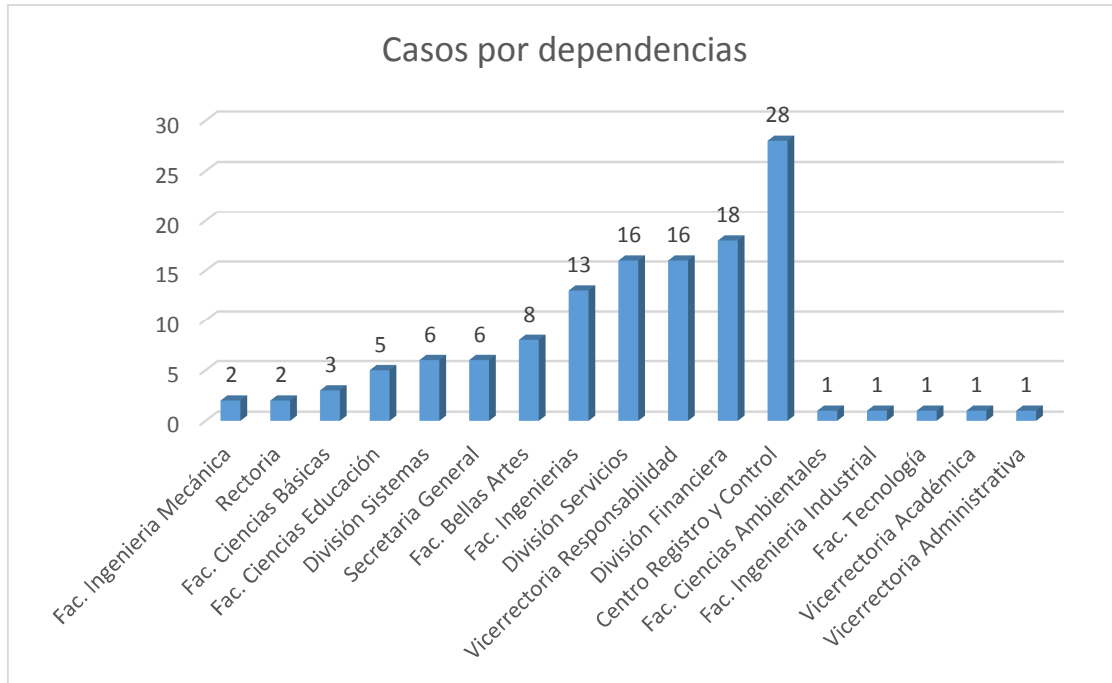
Se observa en el gráfico 2 que a la dependencia donde llegan el mayor número de casos es el Centro de Registro y Control Académico con 28 (matrícula, admisiones, certificados, asignaturas, grados, otros), seguida de la División Financiera 18 casos (matricula financiera, pagos, devolución de dinero, servicio oficina, funcionarios, otros), División de Servicios (parqueaderos, fotocopiadoras, ruido, mantenimiento oficinas, entre otros) y Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 16 casos (cafeterías, carnetización, servicio oficina, otros) y la Facultad de Ingenierías 13 (matriculas, funcionarios, programa académico, otros).

**Gráfico 2:** Dependencias que presentan mayor número de Casos



Según el gráfico 2, la Dependencia que más casos debió responder fue el Centro de Registro y control Académico, con 28 casos.

**Gráfico 3:** Temas de casos presentados



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

En cuanto a los temas, a los que más se refiere la comunidad universitaria son los casos de quejas contra funcionarios, por mal funcionamiento del portal universitario, por problemas con asignaturas y por el funcionamiento de los parqueaderos.

- De los 128 casos de quejas y reclamos, se formularon 3 acciones de mejora, las cuales se encuentran registradas en la tabla 3.

**Tabla 3:** Acciones registradas en aplicativo segundo semestre de 2014

Dependencia	Asunto	Acción	PQR
<b>Facultad Ciencias Básicas</b>	Publicación para suficiencia	Los Departamentos de la Facultad de Ciencias Básicas, publicarán oportunamente las fechas de las pruebas de suficiencia, el salón y la hora de presentación.	9088
<b>Facultad Ciencias Básicas</b>	Sobre notas por el sistema	Se le recomendará a los Jefes de cada Departamento y de programa, que cuando programen estas pruebas, estén pendientes de que los docentes asignados a realizar las suficiencias, digiten la nota respectiva en los tiempos estipulados. Cordialmente, HUGO ARMANDO GALLEGO BECERRA Decano Facultad de Ciencias Básicas	8839
<b>Facultad Ingenierías</b>	Verificar correo	Le recomendamos verificar con el docente la próxima semana si el correo que usted tiene es el mismo que tiene	8777

	electrónico	el docente en su base de datos.	
--	-------------	---------------------------------	--

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

## V. Recomendaciones

1. Incorporar en el Sistema de PQR, una herramienta que permita a los ciudadanos presentar las quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.
2. Se debe evaluar el uso del término de petición, dado que en el sistema este se refiere a: Solicitud de algún requerimiento que el usuario necesite o de algún comentario que desee manifestar a la institución.
3. Registrar en el aplicativo los casos que llegan por Email de quejas, Línea de quejas o Email de Servicios con el fin de que se tenga un consolidado sobre las PQR que se presentan en la Universidad.
4. Responder todas las quejas o reclamos en los tiempos definidos en el instructivo 131-INT-01-V4 Atención de las Peticiones Quejas y Reclamos.
5. Armonizar el tiempo establecido para dar respuesta en el sistema PQR (15 días calendario) con lo establecido en el código contencioso administrativo (15 días hábiles), garantizando con ello un tiempo justo tanto para los funcionarios como para resolver al ciudadano.

Esperamos que las observaciones sean tenidas en cuenta para el planteamiento de las acciones de mejora a que haya lugar.

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO  
Jefe de Control Interno  
Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres  
Profesional Universitario  
Marzo de 2015