

Oficina de Control Interno

Distribuido a:

Luis Fernando Gaviria Trujillo – Rectoría.
Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrectoría
Administrativa Y Financiera.

Copias

Liliana Ardila – Secretaria General
Oswaldo Agudelo González – Recursos Informáticos
Educativos.
María Teresa Vélez A.- Jurídica

Emitido por:

Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe Oficina de Control
Interno

Elaborado por:

▶ Enio Aguirre Torres – Profesional Control Interno

Unidad Auditada:

Sistema de PQR Vigencia 2016

Áreas Responsable:

Vicerrectoría Administrativa Y
Financiera.

INFORME

2do. Informe de Verificación al
Sistema de PQR 2016

Informe No. 02**Fecha del informe:**

Febrero 28 de 2017

Contenido del informe

1. Resumen ejecutivo
2. Objetivo y Alcance
3. Matriz de riesgos y controles
4. Criterios Analizados
5. Resultados del Informe
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. 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 2016.

Estado General del Sistema de PQR

1. Con el fin de validar el funcionamiento del sistema PQR, se realizó una revisión de:
 - PQR, Página Web de la Universidad funciona de manera adecuada, permite al usuario interponer, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.
 - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co, el e-mail, su administración se realiza por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, permitiendo el traslado de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, interpuestas al funcionario competente.
 - Vía Telefónica: Línea gratuita 018000966781, presenta un mensaje el cual permite al usuario seleccionar la opción que le interesa, así: Opción 1 – información (peticiones y sugerencias), Opción 2 - Queja y reclamo y Opción 3 – Denuncias por corrupción; Cuando se trata la opción 2: queja o reclamo, el funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía el caso al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso y se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.
 - Forma personal: El usuario puede manifestar sus quejas y reclamos en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. El funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía el caso al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso. Se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.
 - Comunicación escrita: El usuario puede enviar sus quejas o reclamos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con oficio radicado en Gestión de Documentos
2. En la página web de PQR, se publicó el informe de PQR del primer semestre de 2016:
<http://www.utp.edu.co/cms-utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/controlinterno/documentos/Informe-Seguimiento-PQR-1er-Semestre-2016-WEB-OCI.pdf>
3. El Manual del usuario de PQR 131-MU-01 Versión 2 (2016-04-08), se encuentra publicado en la página Web de PQR:
<http://media.utp.edu.co/vicerrectoria-administrativa/archivos/Manual%20del%20Usuario%20PQR%202016%20%28Versi%C3%B3n%20%29.pdf>
4. El instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos 131-INT-01 Versión 6 (2016-04-08), se encuentra publicado en la página Web de PQR:

<http://media.utp.edu.co/vicerrectoria-administrativa/archivos/Instructivo%20PQR%202016%20%28Versi%C3%B3n%206%29.pdf>

5. Video tutorial de ayuda al usuario: <https://www.youtube.com/watch?v=pJk6JtDysl>
6. Se observa la publicación de peticiones y sugerencias resueltas por dependencias, la publicación de estas dependen de la autorización del peticionario.
http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/peticiones/lista_peticon

Sandra Yamile Calvo Cataño
Jefe Control Interno

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVOS

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

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2016.

METODOLOGÍA

En el presente informe la metodología empleada se basó en el análisis de las 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 PQRS del segundo semestre de 2016, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - Informe del segundo semestre de 2016, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
- Verificación en el Sistema PQRS
 - De las quejas y reclamos interpuestos
 - De los tiempos de respuesta, que estuvieran ajustados a los dados por la Ley.

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	Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS (Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014), Código de Policía, etc.)	PQRS sin respuesta o tratamiento	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: E-mail, teléfono, personalmente	Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Resolución de Rectoría No. 1446 de 2010	X	X	X	X	X	X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	X	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	
Mantenimiento a aplicativo de PQRS				X	X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	X	X	X	X		X	X
Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera							X

Fuente: 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

Los criterios empleados en la auditoria se detallan a continuación:

1. Informes presentados por Vicerrectoría Administrativa y Control Interno disciplinario
2. 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”
3. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
4. 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”
5. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 2 de 2016-04-08 código 131-MU-01.

5. Resultados de auditoría

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

Tabla 2. Prioridad de las observaciones según el riesgo

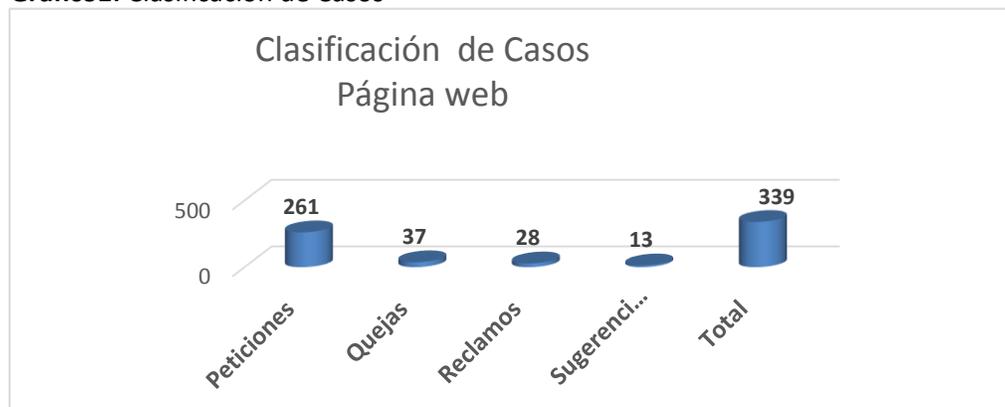
Prioridad	Descripción
Alta	El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas requieren intervenciones o ajustes significativos y deben ser atendidas en el corto plazo
Media	El hallazgo implica que las debilidades evidenciadas requieren intervenciones o ajustes en el mediano plazo.
Baja	El hallazgo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

Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

1. Estado de los casos

1.1 Total de casos: Después del análisis de los casos reportados en el informe de Quejas y Reclamos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se verificó que se dio respuesta a las solicitudes que llegaron durante el segundo semestre de 2016.

Gráfico1: Clasificación de Casos



Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2016

Gráfico 2: Casos de Quejas y Reclamos por conducto de llegada



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se presenta una diferencia de siete (7) casos, entre el informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa (72 página web y 14 otros canales) y el resultado de la revisión realizada por Control Interno (65 aplicativo y 14 otros canales); lo anterior debido a que la Vicerrectoría Administrativa y Financiera registró cuatro (4) casos que son repetidos, según se explica en la tabla 3:

- El caso registrado en el aplicativo con los ID 25811-25821-25831 y 25841.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 25071 y 25081.
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 24161, 24171 y 24181
- El caso registrado en el aplicativo con los ID 25071 y 25081

Tabla 3: Casos repetidos

Tipo	Usuario	Asunto	Dependencia	ID	Fecha de creación	Solicitud
Queja	[REDACTED]	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	25841	31/10/2016	Pereira, 31/10/2016 Radicado A.T.Q: Q- 2016078288 JNCO. (Favor cítese este número en su respuesta). Yo Jorge Luis Acosta Vergara, Manifiesto a través de esta queja descontento por la Resolución de Grado emitida para las segundas fechas de grados (14 de Diciembre) dadas por Registro Y Control Académico. La siguiente Solicitud se debe tomar en cuenta como Derecho de Petición para efectos en Términos legales, dentro del contenido de la queja inmediata. Soy estudiante de Décimo Semestre de Química Industrial Oriundo de la Ciudad de Barranquilla, para poder sostenerme y estudiar en esta Universidad Accedí a a un crédito de Sostenerimiento con el ICETEX, el cual se renueva semestre a semestre, pero este semestre tengo problemas de tipo legal con ellos y por ende me está tocando estudiar con las uñas, razón que explica el hecho que no puedo estar un semestre en esta universidad y por eso EXIJO que permita a mí y a los demás estudiantes que como yo termina absolutamente todo académico este semestre, tengo matriculadas materias este semestre y trabajo de grado está en su fase final para entregar el 18 de Noviembre, pero el punto son las Asignaturas dado que Registro y Control Académico no permite la digitación de notas de un sólo estudiante, razón que me perjudica. Para efectos de conducta regular, refiéranse a la respuesta en el término inmediato para efectos de procedencia legal dado que mi situación económica NO está bien PORQUE ICETEX NO ME DIÓ EL DINERO DE ESTE SEMESTRE y un semestre más acá no puedo permanecer. En virtud a la queja expuesta solicito a su Dependencia, se realice la pertinente investigación del caso al interior de la Entidad a su cargo dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del presente oficio, tal como lo dispone el artículo 15 de la ley 24 de 1992. Peticiones Envíese Copia de este archivo a la Dependencia Jurídica de la Universidad Tecnológica de Pereira para su eventual revisión y conocimiento en el caso para futuros procesos
Queja	[REDACTED]	Grados	Jurídica	25831	31/10/2016	
Queja	[REDACTED]	Grados	Secretaría General	25821	31/10/2016	
Reclamo	[REDACTED]	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	2811*	31/10/2016	
Queja	[REDACTED]	Grados	Jurídica	25071*	13/09/2016	Buenas. Según carta de del Consejo superior académico de fecha 25 de Agosto de 2016 se aprueba la culminación de mi carrera, la devolución de la matrícula del presente semestre y la solicitud de grado extraordinario. Solicito se

Tipo	Usuario	Asunto	Dependencia	ID	Fecha de creación	Solicitud
Reclamo	[REDACTED]	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	25081	12/09/2016	me informe por qué la negación del grado extraordinario, ya que me siguen vulnerando mis derechos, habiendo finalizado y cumplido con todos los requisitos para tales efectos.
Queja	[REDACTED]	Funcionarios	Facultad Ingeniería Mecánica	24181	25/07/2016	Quería cursar una materia de la facultad de Ingeniería Industrial como base electiva de ingeniería mecánica, la cual no se encuentra actualmente en mi malla curricular. Fui a la decanatura de Ingeniería Industrial a preguntar cuál era el proceso a seguir y la secretaria de dicho programa no estaba informada sobre este, incluso me respondió que creía que este proceso no se podía realizar. Después me dirigí a registro y control, donde me dijeron que realizara la solicitud por el portal dirigiéndome al decano de ingeniería mecánica. De igual forma, la secretaria del programa de ingeniería mecánica me dio la misma información. Por todo lo anterior realicé la solicitud dirigiéndome al decano de la facultad de ingeniería mecánica, teniendo en cuenta que en el portal solo me aparece la opción de ver asignatura en otra jornada y no en otro programa. Mi queja va a la desinformación que se presenta en las diferentes dependencias de las que he hablado pues la solicitud debía dirigirse al decano de la Facultad que ofrece la asignatura, es decir, al decano de la Facultad de Ingeniería Industrial. Hoy lunes 25 de julio de 2016 me veo afectada pues ya no puedo realizar la solicitud. Esta queja irá con copia a Decanatura Ingeniería Mecánica, Decanatura Ingeniería Industrial, Registro y control.
Queja	[REDACTED]	Funcionarios	Admisiones, Registro y Control Académico	24171*	25/07/2016	
Queja	[REDACTED]	Funcionarios	Facultad Ingeniería Industrial	24161	25/07/2016	
Reclamo	[REDACTED]	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	24781	23/08/2016	Buenos días El motivo de reclamo, es que estoy ingresando al portal estudiantil, en notas y aun me figuran las asignaturas y notas del semestre pasado, se supone que ese semestre ya se cerró y se promedió, por tanto a la fecha solo deben figurar las asignaturas que estoy cursando actualmente. Quedo pendiente. Saludos!
Reclamo	[REDACTED]	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	24751*	22/08/2016	

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

*: Los casos marcados con * son los que se contabilizan en la estadística, dado que estos fueron los que recibieron la respuesta por el directo responsable del asunto o tema de la queja o reclamo.

OBS 1 – Informe de PQR que no contempla las peticiones y sugerencias
No se evidencia en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera las peticiones y sugerencias, lo cual dificulta el seguimiento y trazabilidad de las mismas.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados
Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Prioridad del hallazgo: Bajo
Comentarios del auditado: Ninguna

OBS 2 – Quejas y reclamos similares (mismo usuario, fecha y hora)
En las estadísticas del semestre se observan 4 casos que fueron registrados más de una vez por el usuario y que son reportados como casos diferentes en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, lo que puede afectar las estadísticas del sistema.
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: Ninguna

1.2 Casos reclasificados en el semestre

Se registran 5 casos (4 peticiones y 1 reclamo) que solicitaron reclasificación por el responsable de la respuesta dado que estos no correspondían al tipo de PQR que fue seleccionado por el peticionario.

No.	Nuevo Tipo	Usuario	Asunto	Dependencia	TIPO ORIGINAL
1	Petición	[REDACTED]	Semestre	Admisiones, Registro y Control Académico	SUGERENCIA
2	Petición	[REDACTED]	Cursos dirigidos y nota de trabajo de grado	Admisiones, Registro y Control Académico	SUGERENCIA
3	Reclamo	[REDACTED]	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	QUEJA
4	Petición	[REDACTED]	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	QUEJA
5	Petición	[REDACTED]	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	SUGERENCIA

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

1.3 Casos Vencidos de quejas y reclamos en el semestre

En cuanto a las (37) Quejas, (28) Reclamos y las (261) peticiones que se presentaron en el segundo semestre de 2016, según el aplicativo, a todas se les dio respuesta en el tiempo estipulado en el instructivo y conforme a la Ley.

1.4 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2016 no se reportaron casos de quejas o reclamos por vencimiento de términos o que por la gravedad de la situación ameritaran el traslado a esta dependencia.

La responsabilidad del envío de estos casos está en cabeza de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, según procedimiento 131-CA-09 y de Control Interno, según el Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, numeral 6.1 -5.

<p>OBS 3 – Duplicidad de funciones Se observa en el procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS (Actividades 26 y 27) que la Vicerrectoría Administrativa y Financiera tiene como función el reporte a Control Interno de los casos de quejas o reclamos contra funcionarios, así mismo, en el Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, se evidencia en el numeral 6.1 -5 la misma función.</p>
<p>Riesgo relacionado: PQRS sin respuesta o tratamiento</p>
<p>Controles relacionados: Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS</p>
<p>Prioridad del hallazgo: bajo </p>
<p>Comentarios del auditado: Ninguna</p>

1.5 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Se recibió una (1) denuncia por corrupción a través de e-mail el caso se encuentra en etapa de indagación preliminar.

OBS 4 – Socialización y difusión de este medio de control social. Se evidencia que solo llegó una denuncia por corrupción, lo cual puede haber ocurrido por la poca socialización y difusión, a todos los estamentos universitarios y a la comunidad en general, sobre los canales implementados por la Universidad para denunciar dichos los actos.
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS (Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014), Código de Policía, etc.)
Controles relacionados: <i>Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción</i> <i>Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS</i>
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditado: Ninguna

2. Tiempos de respuesta de los casos recibidos (Quejas y Reclamos)

De los 79 casos reportados, por los diferentes medios, cincuenta y siete (57), que equivalen al 72,2% de las respuestas, se dieron entre los diez primeros días; veintidós (22) que corresponden al 27,8% de los casos se les dio respuesta entre los 11 y los 15 días, estando dentro de los 15 días hábiles establecidos como términos legales.

Por las consideraciones anteriormente expuestas, se consideró que estos casos habían cumplido con el proceso de respuesta a los ciudadanos, ya que cada dependencia se encargó de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, peticiones y denuncias de corrupción que los ciudadanos formularon.

Tabla 4: Tiempo promedio de respuesta

Intervalo (días)	Casos
0-5	44
6-10	13
11-15	22
16-20	0
Mayor a 20	0
Total	79

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

El Número de casos con respuestas vencidas del primer semestre de 2016 (0 casos) es igual al del segundo semestre de la vigencia 2016 (0 casos).

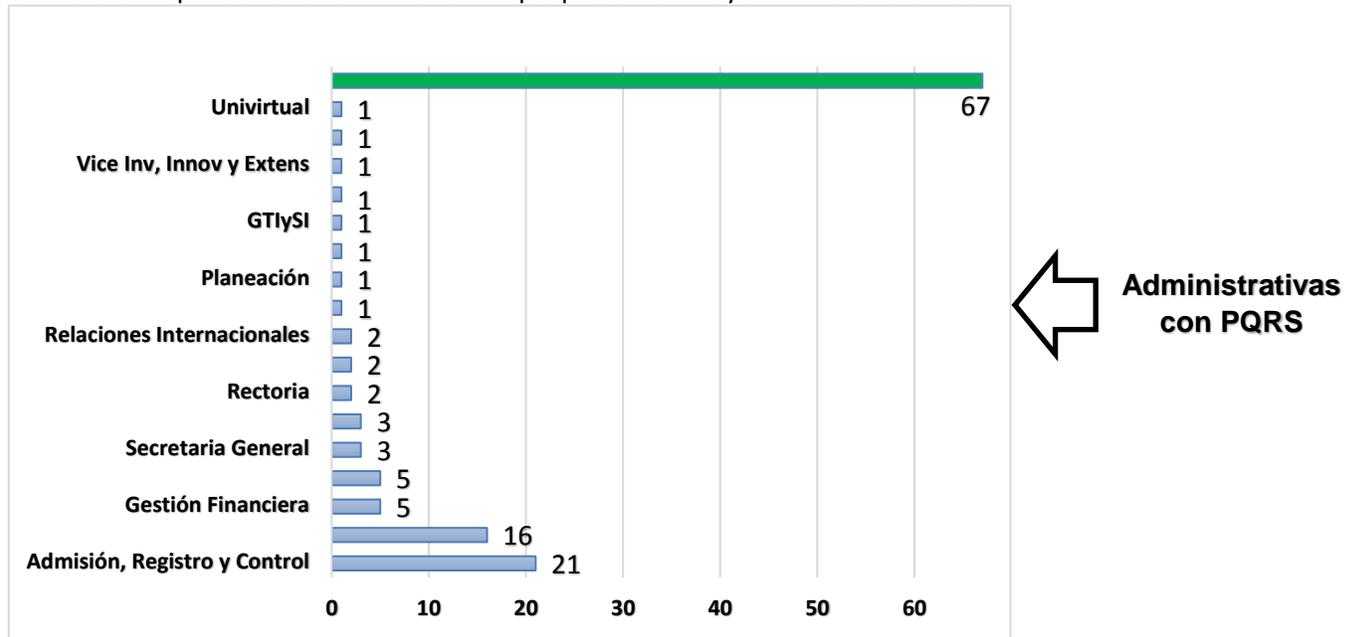
3. Quejas y reclamos por dependencias y tema

3.1 Casos por dependencias

La dependencia administrativa donde llega el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 21 casos (Inscripciones, Ingresos de nuevos estudiantes, Asignaturas, Matricula Académica, maltrato de funcionario, grados), seguida por Gestión de Servicios Institucionales con 16 casos (perros, parqueaderos, espacios fisicos y deportivos, entre otros), luego Gestión Financiera con 5 casos

(matricula financiera, devolución de dineros, entre otros), sigue la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 5 casos (cafeterías, maltrato de funcionario, etc.), Secretaria General con 3 casos (mala atención de funcionarios, grados extraordinarios).

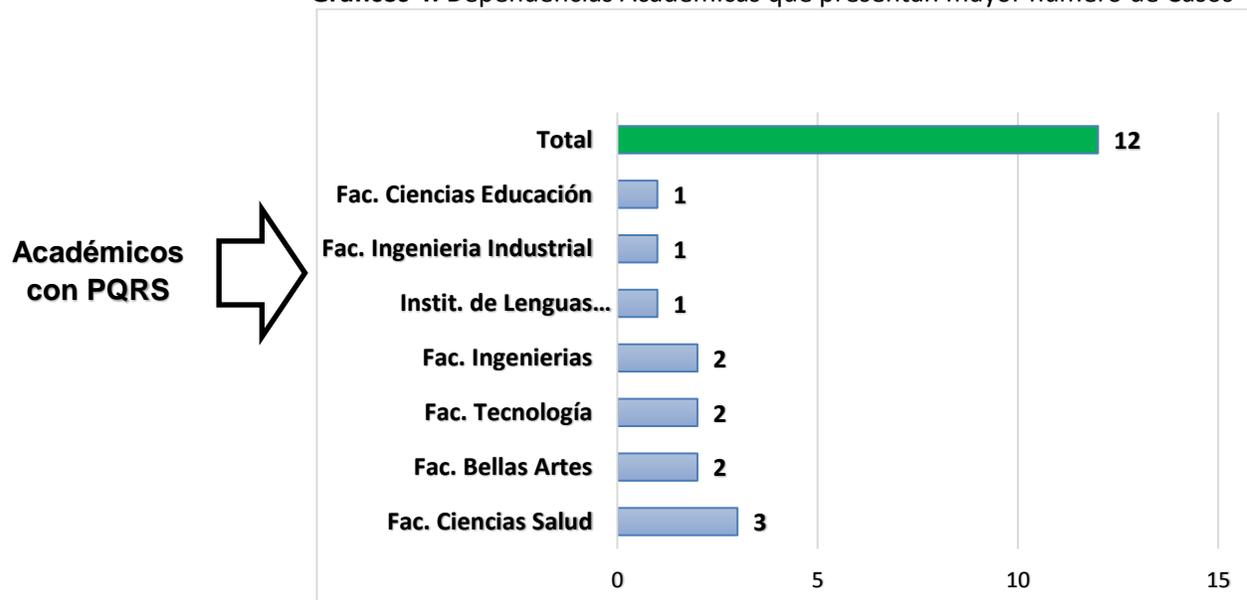
Gráficos 3: Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

La dependencia académica donde llega el mayor número de casos es la Facultad de Ciencias de la Salud con 3 casos (funcionarios y espacios deportivos), siguen con 2 casos las Facultades de Bellas Artes (matricula académica y cursos), Facultad de Tecnología (funcionarios y notas) y la Facultad de Ingenierías (grados y asignaturas).

Gráficos 4: Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos

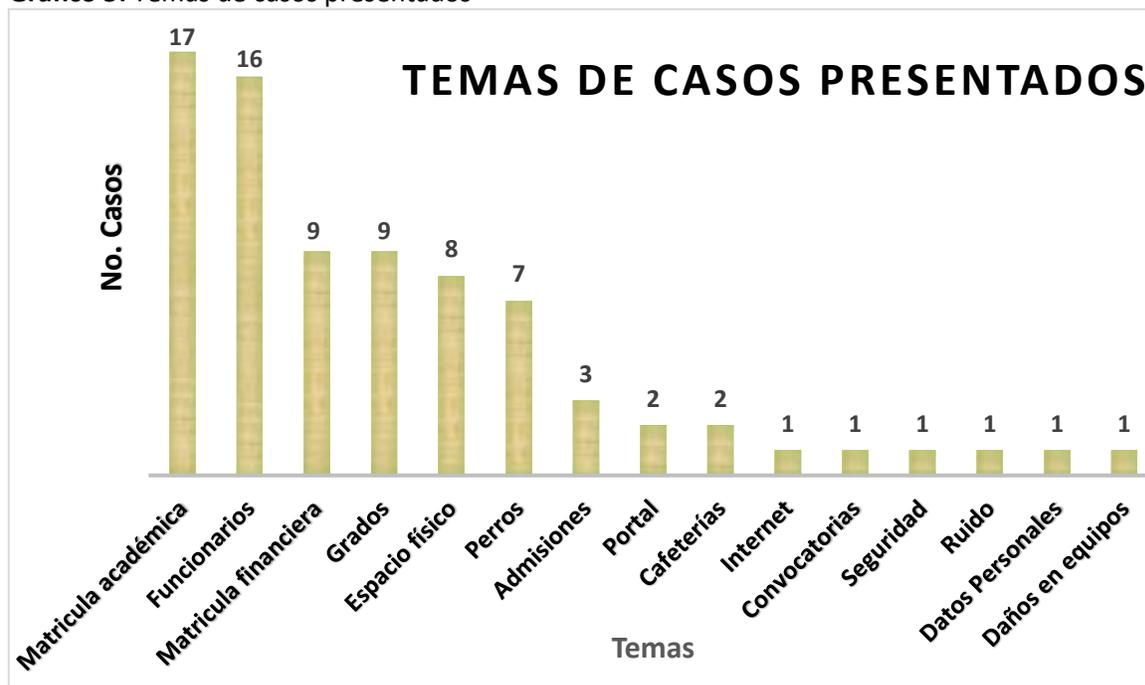


Fuente: Aplicativo de PQR, página web

3.2 Casos por tema: Los más representativos son:

- Matrícula Académica: Consulta y cambio de horarios, proceso de matrícula, cancelación de grupos.
- Funcionarios: Mala atención de usuarios, mala atención de teléfonos, maltrato de Docentes.
- Matricula financiera: No aplicación de descuentos, valor de la matrícula, ICETEX.
- Grados: Aprobación de solicitudes de grado, mal funcionamiento del aplicativo de solicitud de grados.
- Espacios físicos: Mal uso de los parqueaderos, falta de piscinas para recibir asignatura, pocas salas de sistemas, ventilación en algunos salones de clase.
- Perros: ataque y mordedura
- Admisiones Estudiantes: Inscripciones e ingreso a la universidad por parte de nuevos estudiantes.
- Portal Estudiantil: No aparecen notas, no ha podido matricular materias.
- Cafeterías: Mala Atención, precios altos.

Gráfico 5: Temas de casos presentados



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

OBS 5 – PQRS relacionadas con el manejo de perros	
Se observa que en el segundo semestre de 2016 se recibieron 7 quejas relacionadas por inconvenientes causados por perros que habitan el campus universitario, lo que puede conllevar para la próxima vigencia sanciones por el incumplimiento de la normatividad sobre el manejo de perros que trae el nuevo Código Nacional de Policía.	
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que se relacionan con las PQRS (Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014), Código de Policía, etc.)	
Controles relacionados: Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción Aplicativo en Web de PQRS	
Prioridad del hallazgo: Medio	
Comentarios del auditado: Ninguna	

3.3 Casos funcionarios: De acuerdo a los informes semestrales del aplicativo de PQR presentados por Control Interno, en las vigencias 2015 (32) y 2016 (32); se evidencia que las quejas sobre funcionarios es repetitivo y ocupa uno de los primeros puestos de los asuntos de las quejas presentadas en el sistema de PQRS. Es por lo anterior, que se considera que dicho tema merece un análisis más detallado, con el fin de diseñar acciones de mejora que permitan subsanar los conflictos que se vienen presentado y con ello asegurar que se preste un mejor servicio a los usuarios.

En el segundo semestre de 2016, se presentaron las siguientes quejas y/o reclamos que involucraron funcionarios de la Universidad:

Tabla 5: Quejas y/o Reclamos sobre funcionarios

No.	Tipo	Usuario	Asunto	Dependencia	Medio	REPORTAD A A OCID	JUTIFICACION
5	Queja		Funcionarios	Secretaría General	web	NO	DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
14	Queja		Funcionarios	Facultad Ciencias de la Salud	web	NO	EL DIRECTOR DEL PROGRAMA SOLICITO INFORMACIÓN AL DOCENTE DONDE SE DIERON LAS EXPLICACIONES DEL CASO. ES UN TEMA SOBRE METODOLOGÍA PEDAGOGICA QUE DEBE SER ABORDADO POR EL COMITÉ CURRICULAR.
15	Queja		Abuso por parte d un funcionario	Gestión de Servicios Institucionales	web	NO	EN LA RESPUESTA SE OFRECE DISCULPAS AL QUEJOSO. DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
32	Queja		Funcionarios	recursos Informáticos y Educativos	web	SI	SE DIO TRASLADO DIRECTAMENTE POR EL SISTEMA POR A CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
47	Queja		Funcionarios	Gestión de Servicios Institucionales	web	NO	LA RESPUESTA DADA POR EL JEFE DE SERVICIOS INSTITUCIONALES JUSTIFICA EL ACTUAR DEL FUNCIONARIO
53	Queja		Funcionarios	Rectoría	web	NO	SE DIO TRASLADO AL COMITÉ DE CONVIVENCIA.
67	Queja		Funcionarios	Gestión Financiera	web	NO	DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
77	Queja		Funcionarios	Admisiones, Registro y Control Académico	web	NO	SE DIO RESPUESTA Y SE ACLARO EL TEMA CON LA QUEJOSA
15	Queja		Funcionarios	Vice Administrativa y Financiera	Línea de Quejas	NO	DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
29	Queja		Funcionarios	Gestión de Servicios Institucionales	Web	NO	NO ES COMPETENCIA DE OCID DADO QUE ES VIGILANTE VINCULADO CON LA EMPRESA DE SEGURIDAD NACIONAL. DEBE SER REVISADO POR LA INTERVENTORIA DE ESTE CONTRATO
43	Reclamo		Funcionarios	Tecnología	Web	NO	EL DECANO DA RESPUESTA Y NO PROCEDE EL RECLAMO
48	Queja		Funcionarios	Vice Responsabilidad	Otro	NO	SE DIO TRASLADO AL COMITÉ DE CONVIVENCIA.
50	Queja		Funcionarios	ViceAdministrativa	Personal mente	NO	DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
53	Queja		Funcionarios	Relaciones Internacionales	Web	NO	SEGÚN RESPUESTA DE LA JEFE DE OFICINA NO PROCEDE LA QUEJA DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
61	Queja		Funcionarios	Relaciones Internacionales	Web	NO	SEGÚN RESPUESTA DE LA JEFE DE OFICINA NO PROCEDE LA QUEJA DEBE ABORDARSE DESDE EL TEMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMPETENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.
63	Queja		Funcionarios	Ciencias Salud	Web	NO	EL DIRECTOR DEL PROGRAMA SOLICITO INFORMACIÓN AL DOCENTE DONDE SE DIERON LAS EXPLICACIONES DEL CASO. ES UN TEMA SOBRE METODOLOGÍA PEDAGOGICA QUE DEBE SER ABORDADO POR EL COMITÉ CURRICULAR.

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

4. Dependencias académicas y administrativas registradas para la atención de PQRS

En el sistema PQRS se han registrado 28 dependencias que dan respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

Dependencias Académicas

- Facultad Bellas Artes y Humanidades
- Facultad Ciencias Ambientales
- Facultad Ciencias Básicas
- Facultad Ciencias de la Salud
- Facultad Ciencias de la Educación
- Facultad Ingeniería Mecánica
- Facultad Ingenierías
- Facultad Ingeniería Industrial
- Facultad Tecnología

Dependencias Administrativas

- Rectoría
- Secretaría General
- Jurídica
- Relaciones Internacionales
- Planeación
- Plan de Desarrollo Institucional
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- Gestión Financiera
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información
- Gestión del Talento Humano
- Jardín Botánico
- Vicerrectoría Académica
- Admisiones, Registro y Control Académico
- Biblioteca e Información Científica
- Recursos Informáticos y Educativos
- Univirtual
- Instituto de Lenguas Extranjeras
- Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión
- Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario

OBS 6 – Responsables de dar respuesta a PQRS sin acceso al aplicativo Se observa que el sistema PQRS no tiene registrado la totalidad de las dependencias Académicas (solo incluye decanaturas) y Administrativas (Vicerrectorías, Oficinas, Centros y Divisiones), lo que puede conllevar a que se incumplan con los tiempos de respuestas, dado el trámite que debe hacer el usuario del aplicativo para obtener la respuesta del responsable directo del caso no este registrado en el aplicativo.
Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS - PQRS sin respuesta o tratamiento
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS
Prioridad del hallazgo: Alto 
Comentarios del auditado: Ninguna

Para el caso de denuncias por corrupción, estas son atendidas por Control Interno Disciplinario.

5. Estado y Proyección General del Sistema

5.1 Concepto sobre el estado de PQR: En general el sistema PQRS de la Universidad tiene un funcionamiento acorde a lo establecido por las normas que regulan la materia. Se ofreció capacitación a los usuarios responsables de dar respuesta en el tema de las mejoras implementadas en el primer semestre.

En cuanto a los casos se observa una disminución en las quejas y reclamos con respecto al periodo anterior; se observa mayor uso del tema de reclasificación, dado que los conceptos son claros para los usuarios.

Un avance significativo en el sistema es la incorporación de las denuncias por corrupción, sin embargo no se tiene comparativo en el análisis dado que fue implementado en el primer semestre. Se observa en el formulario de denuncias que al diligenciar solicita como campos obligatorios la identificación del denunciante, lo cual puede limitar el uso del sistema dado que no se contempla que estas puedan ser anónimas.

OBS 7 – Denuncias de Corrupción anónimas Se observa que en el sistema PQRS no se pueden registrar Denuncias de Corrupción anónimas, lo cual es indispensable para afianzar la Participación Ciudadana en el control y vigilancia fiscal de la Universidad.
Riesgo relacionado: Incumplimiento del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014)
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Medio
Comentarios del auditado: Ninguna

5.2 Proyección del sistema PQRS para 2017

Las proyecciones de los cambios solicitados para el sistema de PQR y denuncias se realizarán en la vigencia 2017, de acuerdo a la planeación que disponga Recursos Informáticos y Educativos.¹

Los cambios proyectados se refieren a:

- Integrar el nuevo enlace de Derechos de Petición en la página PQRS.
- Quitar “Petición” y agregar “Derecho de Petición”,
Derecho de Petición: Solicitud respetuosa que el usuario requiere a la Universidad por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta. En esta categoría están incluidos las siguientes modalidades: Información o solicitud de documentos, Inquietud y Consulta
Agregar las 3 opciones de derecho de petición y al dar clic que envíe al formulario, así:
 - **Información o solicitud de documentos:** Solicitud de documentos o datos concretos sobre la institución o los servicios que presta.
 - **Inquietud:** Interés en recibir información específica sobre la institución.
 - **Consulta:** Solicitud de aclaración sobre algún tema en particular y que sea competencia de la Universidad.
- Mantener “Sugerencia”, Agregar los 2 ítems con la opción del círculo para que el usuario escoja, así:
Sugerencia: Manifestación que permite o reconoce la mejora de la Universidad, pueden ser:
 - **Comentario:** Ideas o propuestas que permiten mejorar el servicio o la gestión de la Universidad.

¹ Cambios solicitados por el Administrador del sistema PQRS

- **Agradecimiento:** Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido efectiva y oportunamente.
- mantener la estructura para “Queja” y “Reclamos”
 - **Queja:** Manifestación de protesta o censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que considera inadecuada en la prestación de un servicio por parte de uno o varios servidores públicos.
 - **Reclamo:** Manera de exigir, reivindicar o demandar una solución a la Universidad para que corrija la mala prestación de un servicio o falta de atención a una solicitud.
- Quitar “Continuar”, cuando el usuario de clic en el círculo, envíe de una vez al formulario.
- Agregar “Si desea enviar una denuncia por corrupción, le solicitamos hacer clic en la siguiente opción y diligenciar el formulario” después de Reclamo.
 - **Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la Universidad de una conducta posiblemente irregular de un servicio público que corresponda al uso indebido de poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Universidad para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega de recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones
- Permitir las denuncias por corrupción puedan ser anónimas.
- Quitar: Opción 1, Opción 2 y Opción 3
- Agregar: “También puede manifestar su:

Derecho de Petición al correo derechodepeticion@utp.edu.co, o por escrito con oficio dirigido a la dependencia respectiva y radicado en Gestión de Documentos.

Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co o al teléfono 3137211 (opción 1 o 2). **Línea gratuita de Quejas y Reclamos:** 01-8000-966781.

Denuncia por corrupción al correo electrónico denunciacorrupcion@utp.edu.co o al teléfono 3137211 (opción 3).

Los datos deben ser verídicos, para dar respuesta a su solicitud.
- Contar con la opción de agregar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que llegan por correo electrónico, teléfono, carta o personal, con los mismos pasos, para poder agregarlos. Así:
 - Seleccionar la dependencia a quien dirige el mensaje
 - Agregar: “Solicitud relacionada con:” y que salga una lista desplegable para escoger: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia.
 - Agregar: “Medio por el cual se presenta la solicitud”. Y que salga una lista desplegable para escoger: Correo electrónico, Carta, Teléfono, Personalmente, Otro.
 - Seleccionar Archivo Ningún archivo seleccionado Validar la información agregada

6. Recomendaciones

OBS 1 – Informe de PQR que no contempla las peticiones y sugerencias

Incluir en el informe de PQRS la información correspondiente a las peticiones y sugerencias presentadas.

OBS 2 – Quejas y reclamos similares (mismo usuario, fecha y hora)

No tener en cuenta las quejas y reclamos repetidos.

OBS 3 – Duplicidad de funciones

Definir la Dependencia que debe de remitir. Se observa en el procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS (Actividades 25 y 26) que la Vicerrectoría Administrativa y Financiera tiene como función el reporte a Control Interno de los casos de quejas o reclamos contra funcionarios, así mismo, en el Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, se evidencia en el numeral 6.1 -5 la misma función.

OBS 4 – Socialización y difusión de este medio de control social.

Se debe de socializar con todas las dependencias de la Universidad y dar mayor difusión, a todos los estamentos universitarios y a la comunidad en general, de la nueva herramienta para interponer las “Denuncias de Corrupción” en el aplicativo PQRS.

OBS 5 – PQRS relacionadas con el manejo de perros

Se debe tener en cuenta el nuevo Código de Policía, en especial lo que nos dice en su CAPÍTULO 111 “DE LA CONVIVENCIA DE LAS PERSONAS CON ANIMALES” Artículo 124. Comportamientos que ponen en riesgo la convivencia por la tenencia de animales. Lo anterior, con el fin de evitar futuras sanciones por el incumplimiento de esta normatividad.

OBS 6 – Responsables de dar respuesta a PQRS sin acceso al aplicativo

Dar acceso al aplicativo de PQRS para que pueda diligenciar las respuestas a los casos que le han sido asignados por el administrador del aplicativo, de acuerdo al asunto registrado por el usuario. Adicionando al listado actual de responsables todas las demás dependencias que se crean pertinentes.

OBS 7 – Denuncias de Corrupción anónimas

El aplicativo de PQRS debe de permitir que se interpongan Denuncias de Corrupción anónimas.

Recomendación general: establecer el plan de acción que permita realizar los cambios sugeridos por el administrador del sistema, incorporando las del presente informe.

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

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

Firmado Original

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Jefe de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional Universitario
Marzo de 2017