Control Interno

Distribuido a:
Fernando Noreña Jaramillo - Vicerrector Administrativo y Financiero.
Liliana Ardila – Secretaria General.
Patricia Idárraga Angel - Técnico Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

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

Emitido por:
Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe Control Interno.

Elaborado por:
- Enio Aguirre Torre – Profesional de Control Interno.

Unidad Auditada:
Sistema de PQRS Vigencia segundo semestre de 2019

Áreas Responsable:
Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

INFORME
Segundo Informe de Verificación al Sistema de PQRS 2019

Informe No. AI-1115-06-2020

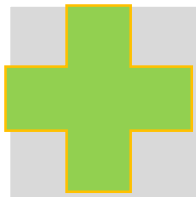
Fecha del informe:
10 de marzo de 2020

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 auditoria 7
6.Recomendaciones 26
7.Plan de Mejora 27

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 Interno emite el resultado de la verificación realizada al Sistema de PQRS de la Universidad en el segundo semestre de la vigencia 2019.



FORTALEZAS

- Sistema de PQRS operando adecuadamente.
- Procedimientos establecidos para la atención de PQRS.
- Implementación de mejoras al sistema.
- Encuesta de satisfacción al usuario.
- Respuestas oportunas y acordes a los tiempos estipulados, 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.

DEBILIDADES

- Casos repetitivos o interpuestos varias veces por el mismo usuario.
- Información sobre derechos de petición no centralizada, ni incorporada al sistema de información PQRS.
- Dependencias no registradas en el aplicativo como responsables para dar respuesta a los usuarios.
- Respuestas a PQRS después de los tiempos estipulados por la ley en dos casos.
- Los usuarios que diligenciaron la encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios del aplicaivo de PQRS, no quedaron satisfechos con la información y respuestas recibidas.

Sandra Yamile Calvo Cataño
Jefe Control Interno

2. Objetivo y Alcance

2.1. OBJETIVOS

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

2.2. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 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	R1: Demora en la atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos*	R2: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)	R3: Aumento de Quejas, reclamos y denuncias por corrupción	R4: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	R5: Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	R6: Error en el traslado de las PQRS que llegan por medios diferentes a la Web	R7: 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
Auditoria 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 Auditoria.

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 del 21 de junio de 2010 "Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones", versión 7 de 2017-05-26 código 131-INT-01.
d. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, versión 3 de 2017-06-13 código 131-MU-01.

4.2. METODOLOGÍA

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

Solicitudes documentales

- Informe de quejas y reclamos del segundo semestre de 2019, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
- Informe del segundo semestre de 2019, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
- Informe de PQRS del segundo 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

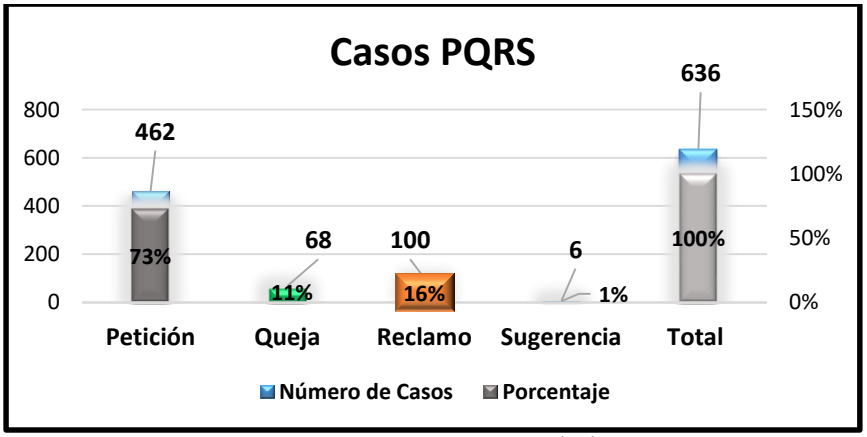
5.1.1. Número Total de casos

En este aspecto se verifican los casos de PQRS presentados durante el segundo semestre del 2019, así mismo un comparativo entre el segundo semestre de 2019 y el segundo 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 669 casos, el total de casos identificados repetidos 33 casos, el total de casos netos a analizar 636 casos.

A continuación, se devela en el gráfico 1 los casos netos durante el segundo 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 31/12/2019, sin tener en cuenta los casos repetidos.

El gráfico 1 refleja el número y porcentaje de casos presentados durante el segundo semestre del 2019, claramente se observa que la universidad recibió 462 peticiones correspondiente al 72.6%, 68 quejas correspondiente al 10.7%, 100 reclamos correspondiente al 15.7% y 6 Sugerencias correspondiente al 0.9% para un total 636 casos.

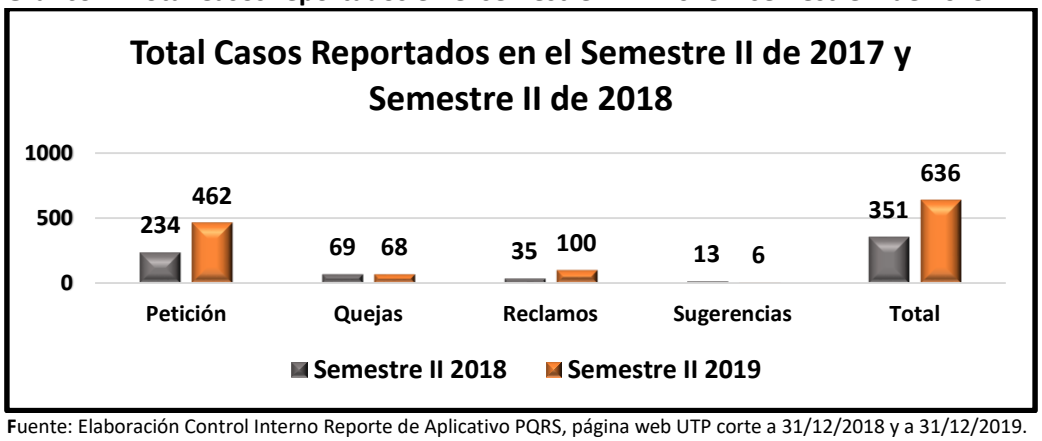
De otra parte, se establece un comparativo entre el primer semestre de 2019 y el primer semestre de 2018 como se indica en la tabla 3 y en el gráfico 2.

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

Casos Presentados	Semestre II 2018	Semestre II 2019	Diferencia
Petición	234	462	**228**
Quejas	69	68	**-1**
Reclamos	35	100	**65**
Sugerencias	13	6	**-7**
Total	**351**	**636**	

Fuente: Elaboración Control interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2018 y -a 31/12/2019.

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



Fuente: Elaboración Control Interno Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2018 y a 31/12/2019.

Con respecto al segundo semestre 2019, el gráfico 2 muestra un aumento en las peticiones en 228 casos, una disminución en las quejas 1 caso, un aumento en los reclamos de 65 casos y una disminución en las sugerencias de 7 casos; para una diferencia de 285 casos de más en el segundo semestre de 2019.

OBS 1 – Aumento de Peticiones y Reclamos respecto al segundo semestre de 2019 Comparadas las estadísticas del segundo semestre de 2019 con las obtenidas en el mismo periodo del 2018, se observa un aumento en el total de los casos (285) interpuestos por la comunidad universitaria, distribuidos así: en las Peticiones en 228 casos y en reclamos de 65 casos; mientras que las quejas y sugerencias disminuyeron en 1 y 7 casos, respectivamente. Lo anterior, pudo haber sido generada por situaciones atribuibles a inconformidad con la atención de los colaboradores de la Universidad o el servicio prestado, especialmente en lo que tiene que ver con asignaturas (inscripción, homologación, cancelación y ajustes), matriculas académica y financiera y algunos inconvenientes en el proceso de admisión de los estudiantes; con la incidencia de que esto nos 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: N.A.

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	20
Queja	5
Reclamo	8
Total Casos Repetidos	**33**

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 33 casos repetidos, distribuidos de la siguiente manera: 20 peticiones, 5 quejas y 8 reclamos. Lo anterior, por falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS.

En consecuencia, se evidencia en la tabla 5, la diferencia entre el total de casos reportados en el sistema PQRS y los casos identificados como repetidos.

Tabla 5: Total Casos Netos

Casos PQRS	Total Casos PQRS	Número de Casos Repetidos	Total Casos Netos
Peticiones	482	20	462
Quejas	73	5	68
Reclamos	108	8	100
Sugerencias	6	0	6
Total Casos	**669**	**33**	**636**

Fuente: Elaboración control interno.

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

Tabla 6. Casos repetidos de peticiones

No	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creació	Fecha de respues	Observación OCI
68	47921	Petición	Anormalidad Académica	Admisiones, Registro y Control Académico	23/07/2019	24/07/2019	Repetida con fila 67 (Eliminar)
78	48081	Petición	Matricula financiera	Gestión Financiera	24/07/2019	13/08/2019	Repetida con fila 76 (Eliminar)
94	48271	Petición	Admisiones	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	25/07/2019	5/08/2019	Repetida con fila 92 (Eliminar)
160	49271	Petición	Solicitud certificado laboral	Jurídica	8/08/2019	13/08/2019	Repetido con fila 159 (Eliminar)
225	50271	Petición	Homologacion Materias	Facultad Ingenierías	1/09/2019	19/09/2019	Repetida con fila 224 (Eliminar)
226	50301	Petición	poder cancelar materia.	Admisiones, Registro y Control Académico	3/09/2019	5/09/2019	Repetida con fila 227 (Eliminar)
232	50371	Petición	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	5/09/2019	5/09/2019	Repetida Fila 233 (Eliminar)
243	50541	Petición	Devolución de dinero	Admisiones, Registro y Control Académico	11/09/2019	13/09/2019	Repetida con fila 241 (Eliminar)
271	50921	Petición	Cursos	Instituto de Lenguas Extranjeras	4/10/2019	21/10/2019	Repetida con fila 270 (Eliminar)
295	51281	Petición	perdida de pin pago	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	23/10/2019	25/10/2019	Repetida con fila 293 (Eliminar)
312	51501	Petición	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	4/11/2019	25/11/2019	Repetida con fila 311 (Eliminar)
317	51551	Petición	Continuidad Campaña de Donación de sangre	Facultad Ciencias de la Salud	6/11/2019	8/11/2019	Repetida con fila 316 (Eliminar)
325	51641	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	12/11/2019	12/11/2019	Repetida con fila 323 (Eliminar)
331	51721	Petición	Pin no generado	Admisiones, Registro y Control Académico	15/11/2019	15/11/2019	Repetida con fila 330 (Eliminar)
388	52461	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	3/12/2019	4/12/2019	Repetida con fila 387 (Eliminar)
389	52471	Petición	Cancelación Asignatura	Facultad Bellas Artes y Humanidades	3/12/2019	12/12/2019	Repetida con fila 390 (Eliminar)
422	52871	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	11/12/2019	11/12/2019	Repetido con fila 421 (Eliminar)
454	53271	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2019	13/01/2020	Repetida con fila 453 (Eliminar)
463	53361	Petición	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	22/12/2019	10/01/2020	ID 53361 repetido Fila 462 (Eliminar)
472	53471	Petición	Inscripciones	Admisiones, Registro y Control Académico	26/12/2019	10/01/2020	Repetida con fila 471 (Eliminar)

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2019.

Tabla 7. Casos repetidos de quejas

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creació	Fecha de respues	Observación OCI
5	47071	Queja	Anormalidad Académica	Gestión de Servicios Institucionales	8/07/2019	12/07/2019	Repetida con Fila 4 (Eliminar)
10	47391	Queja	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	12/07/2019	18/07/2019	Repetida con fila 9 (Eliminar)
55	51141	Queja	Mordedura de perro	Secretaría General	17/10/2019	28/10/2019	Repetida fila 54 (Eliminar)
56	51211	Queja	Inconformidad con descuento	Gestión del Talento Humano	21/10/2019	29/10/2019	Repetida fila 57(Eliminar) SE DIO RESPUESTA 4 DIAS DESPUES
66	51741	Queja	Matricula financiera	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/11/2019	25/11/2019	Repetida fila 65 (Eliminar)

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2019.

Tabla 8. Casos repetidos de reclamos

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creació	Fecha de respues	Observación OCI
9	47411	Reclamo	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	12/07/2019	18/07/2019	Repetida con la fila 9 (Eliminar)
16	47871	Reclamo	Curso de Inglés	Instituto de Lenguas Extranjeras	23/07/2019	31/07/2019	Repetida con la fila 15 (Eliminar)
27	48781	Reclamo	Espacio Deportivo	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	2/08/2019	12/08/2019	Repetida fila 26 (Eliminar)
49	49341	Reclamo	Servicio al usuario	Instituto de Lenguas Extranjeras	9/08/2019	20/08/2019	Repetida con fila 50 (Eliminar)
54	49501	Reclamo	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	11/08/2019	12/08/2019	Repetida con filas 53-55-56-57(Eliminar)
55	49511	Reclamo	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	11/08/2019	12/08/2019	Repetida con filas 53-54-56-57 (Eliminar)
56	49521	Reclamo	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	11/08/2019	12/08/2019	Repetida con filas 53-54-55--57 (Eliminar)
57	49531	Reclamo	Asignaturas	Admisiones, Registro y Control Académico	11/08/2019	12/08/2019	Repetida con filas 53-54-55-56 (Eliminar)

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2019

OBS 2 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos En las estadísticas del segundo semestre de 2019, teniendo en cuenta los cuatro (4) criterios establecidos por Control Interno, se identificaron 33 casos repetidos de PQRS distribuidos de la siguiente manera: 20 peticiones, 5 quejas, 8 reclamos y 0 sugerencias, es decir, fueron registrados más de una vez por el usuario, por lo tanto, esto genera un aumento de las estadísticas de PQRS registradas y a generar doble proceso de respuesta a la dependencia que se dirige la PQRS. Esto se presenta por falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo 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: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo

De otra parte, analizados los reportes en una muestra aleatoria, se pudo evidenciar que además de los casos catalogados como repetidos, cuatro (4) 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.

-Que la respuesta que se da, no resuelve el interrogante planteado por el usuario.

-Que la respuesta dada al usuario no corresponde a la Dependencia donde inicialmente se ha enviado la PQRS, la cual ha debido trasladarse a la Dependencia responsable, pero por desconocimiento no se realiza el proceso de traslado.

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

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

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta
1	47041	Queja	Anormalidad Académica	Instituto de Lenguas Extranjeras	8/07/2019	8/07/2019
	47061	Queja	Anormalidad Académica	Gestión de Servicios Institucionales	8/07/2019	12/07/2019
2	49391	Reclamo	Matrícula Académica	Facultad Ciencias de la Salud	10/08/2019	12/08/2019
	49561	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	12/08/2019	12/08/2019
3	50421	Queja	Consumo masivo de drogas, bebidas alcoholicas	Facultad Ciencias Ambientales	6/09/2019	23/09/2019
	50431	Queja	Inconformidad	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	6/09/2019	13/09/2019
4	53401	Petición	Devolución de dinero	Instituto de Lenguas Extranjeras	24/12/2019	21/01/2020
	53421	Petición	Devolución de dinero	Gestión Financiera	26/12/2019	21/01/2020

Fuente: Reporte de Aplicativo PQRS, página web UTP corte a 31/12/2019.

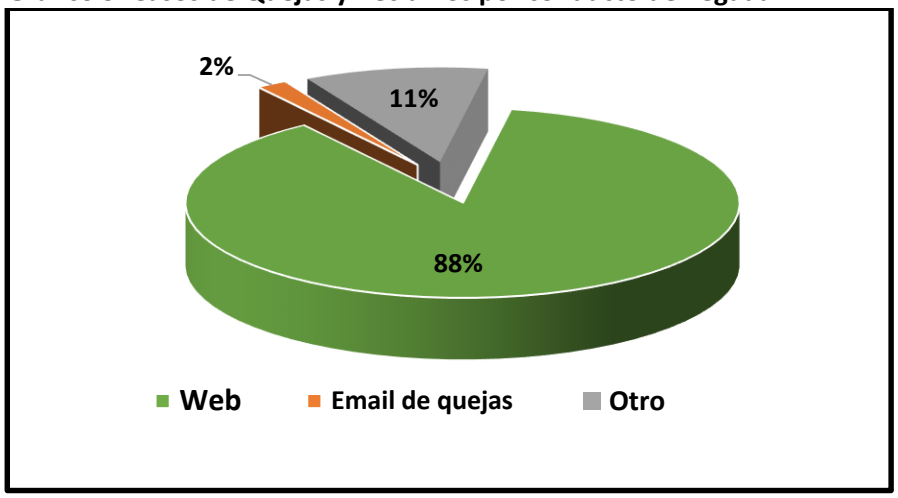
* Petición que son repetidas, pero a su vez nuevamente interpuestas.

OBS 3 – Casos de Peticiones, quejas y reclamos repetidos interpuestas ante varias dependencias Se evidenciaron cuatro (4) casos donde los usuarios interpusieron sus PQRS ante dos o tres dependencias diferentes. 1 peticiones, 1 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). Esto se presenta además, por la falta de control en la verificación del funcionamiento del aplicativo PQRS, por el desconocimiento del funcionamiento del aplicativo por parte de algunas dependencias de 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: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo

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 88% y los medios menos utilizados por los usuarios son el email de quejas y Otros, con un 2% y 11% 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 115 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. Lo anterior, puede ocasionar la no respuesta oportuna de algún derecho de petición, so pena de sanciones disciplinarias por el Ente de Control.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditado: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo, al cual se incorporara el aplicativo de derechos de petición

5.1.3. Casos reclasificados en el semestre

En los casos reclasificados se registraron para el segundo semestre de 2019, veintinueve (29) reclamos, para los cuales los responsables de la respuesta solicitaron reclasificarlos porque correspondían a otro tipo de solicitud, dado que estos no correspondían al tipo de PQRS que fue seleccionado por el peticionario (ver tabla 10).

Tabla 10. Casos reclasificados

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Reclasificado
48331	Petición	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	26/07/2019	1/08/2019	si
48901	Reclamo	Horarios	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48921	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48931	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48941	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48951	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48961	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48971	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48981	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
48991	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
49001	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	2/08/2019	6/08/2019	si
49051	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49061	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49071	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49081	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49091	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49101	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49111	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
49121	Reclamo	Matrícula académica	Admisiones, Registro y Control Académico	5/08/2019	6/08/2019	si
50781	Sugerencia	SALUBRIDAD Y BUEN USO DE ESPACIOS PÚBLICOS	Gestión de Servicios Institucionales	24/09/2019	11/10/2019	si
51241	Reclamo	Grados	Admisiones, Registro y Control Académico	22/10/2019	22/10/2019	si
52181	Petición	Correo Electrónico	Admisiones, Registro y Control Académico	28/11/2019	28/11/2019	si
52291	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	30/11/2019	4/12/2019	si
52401	Reclamo	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	2/12/2019	4/12/2019	si
52741	Petición	Solicitud reingreso	Facultad Ciencias de la Educación	6/12/2019	20/12/2019	si
53121	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	17/12/2019	13/01/2020	si
53231	Reclamo	Falla en Inscripción de Intersemestrales	Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2019	13/01/2020	si
53261	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2019	10/01/2020	si
53271	Petición	Admisiones	Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2019	13/01/2020	si

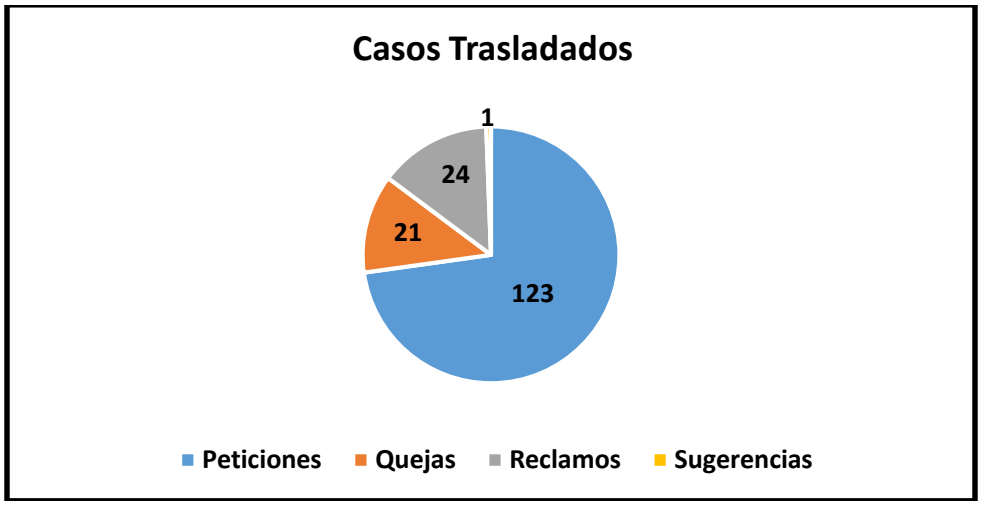
Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

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 169 casos entre las dependencias de la Universidad, de éstos se trasladaron 123 peticiones, 21 quejas, 24 reclamos y 1 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	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Admisiones, Registro y Control Académico	33		6	0	39
Vicerrectoría Académica	8	3	3		14
Facultad Ciencias de la Educación	9	1	2		12
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	3	2		11
Gestión Financiera	10				10
Facultad Ciencias de la Salud	4	4	1		9
Facultad Bellas Artes y Humanidades	5	1	2		8
Facultad Ingenierías	7		1		8
Facultad Tecnología	6	1	1		8
Facultad Ciencias Ambientales	2	3			5
Facultad Ciencias Empresariales	4	1			5
Secretaría General	4		1		5
Gestión de Servicios Institucionales	2	1	1		4
Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información	4				4
Rectoría	3		1		4
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	2	1	1		4
Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria	2		1		3
Facultad Ciencias Básicas	3				3
Facultad Ingeniería Mecánica	2		1		3
Gestión del Talento Humano	2	1			3
Recursos Informáticos y Educativos	2				2
Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión	1	1			2
Biblioteca e Información Científica	1				1
Jardín Botánico				1	1
Jurídica	1				1
Total	**123**	**21**	**24**	**1**	**169**

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 71 Quejas, 100 Reclamos para un total de 171 casos (Ver tabla 12). En el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se presentan 16 casos (7 Quejas y 9 Reclamos) repetidos, de los cuales 3 no debieron de reportarse.

Tabla 12. Quejas y reclamos VAF

Clasificación	Número de casos
Queja	71
Reclamo	100
Total general	**171**

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 semestre II de 2019, 56 usuarios, el 5.3% de los casos reportados, diligenciaron la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (ver "Informe Final PQRS", Vicerrectoría Administrativa y Financiera) [1]. A pesar de los pocos usuarios que diligenciaron la encuesta, es importante tener en cuenta el resultado que arrojó en sus dos primeras preguntas, sobre la calidad de la información suministrada: "Los usuarios que diligenciaron la encuesta, no quedaron satisfechos con la información y respuesta recibida". Por lo anterior, nos urge capacitar a los responsables de dar las respuestas en el aplicativo y que sean ellos quienes den las respuestas a las solicitudes presentadas en el aplicativo PQRS.

OBS 5 – Calidad en las respuestas dadas a los usuarios Se observa que uno de los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción de los usuarios del sistema de PQRS fue que "los usuarios que diligenciaron la encuesta, no quedaron satisfechos con la información y respuesta recibida". Lo anterior, puede ser una de las consecuencias en el aumento de las PQRS en el segundo semestre de 2019 y con ello la pérdida de tiempos de los responsables de las respuestas y la pérdida de imagen de 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: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo y una estrategia para que los usuarios respondan la encuesta de satisfacción

[1] Memorando 02-131-62 del 29 de enero de 2020

OBS 6 – Poca participación de los usuarios en la encuesta de satisfacción del sistema PQRS Se observa en los resultados de la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios de las PQRS, que realiza la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en el aplicativo (sugerencias (ver "Informe Final PQRS", Vicerrectoría Administrativa y Financiera), el crecimiento en el diligenciamiento de la encuesta, de una persona en el primer semestre a 56 personas en el segundo semestre de la vigencia 2019. A pesar de haber aumentado el número de personas que responden la encuesta, que corresponden al 5.3 % de las PQRS registradas en la vigencia 2019; nos parece aún muy baja la participación. Lo anterior, debe de analizarse desde la Administradora del Sistema PQRS, con el acompañamiento del Sistema Integral de Gestión; para que este sea un insumo que nos ayude a mejorar el Sistema PQRS.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: bajo
Comentarios del auditado: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo y una estrategia para que los usuarios respondan la encuesta de satisfacción

5.2. Casos en Control Interno Disciplinario

5.2.1 Quejas y reclamos enviados a Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2019 y según informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera[2] no se trasladó ningún caso al Comité de Convivencia, ni a Control Interno Disciplinario..

5.2.2 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Para el segundo semestre de la vigencia 2019 en el sistema web se interpuso una denuncia por corrupción por Denuncia disciplinaria por venta de blogs de la universidad, la cual se encuentra en apertura de Indagación preliminar. (Ver tabla 13), según la información remitida por Control Interno Disciplinario[3] no se presentaron otras denuncias.

Tabla 13. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE Y DIRECCION DEL USUARIO	MEDIO	ASUNTO	ESTADO	FECHA ESTADO DEL PROCESO
12/09/2019	Nombre Nn	e-mail denunciascorrupcion@utp.edu.co	Venta de blogs de la universidad	Indagación Preliminar	4/10/2019

Fuente: Sistema PQRS consulta fecha 29-07-2019

Respecto a otras denuncias interpuestas en el período anterior, 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

[2] Memorando 02-131-62 del 29 de enero de 2020

[3] Memorando 02-1119-1 del 13 de enero de 2020

Fecha de creación denuncia	Estado de proceso	Fecha de estado de proceso
22/02/2019	Remisión por Competencia a la Procuraduría	16/01/2020

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

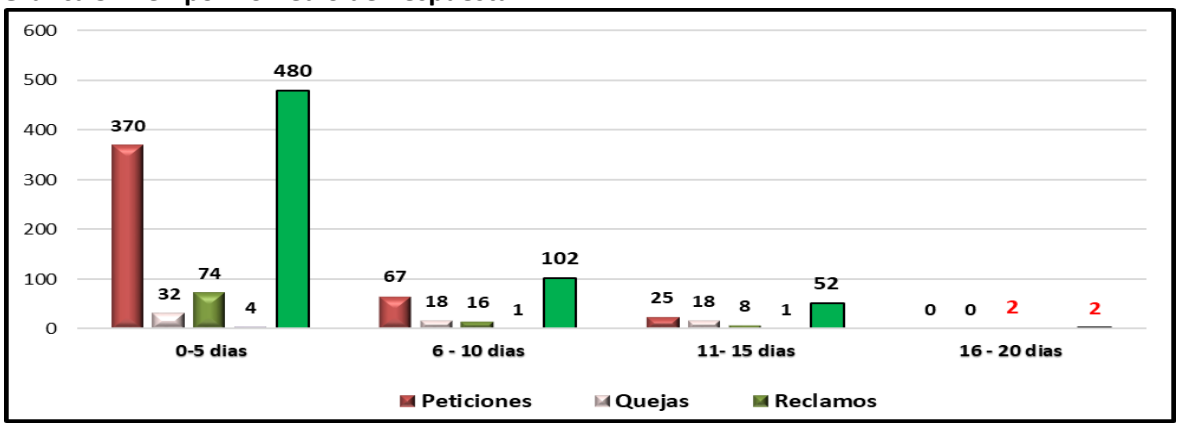
En el sistema no se registran denuncias reclasificadas durante el segundo semestre de 2019.

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.

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 480 casos, correspondientes al 75.47%, así mismo entre los 6 y 10 días se les dio respuesta a 102 casos correspondientes al 16.04 %, de la misma manera a 52 casos se le dio respuesta entre 11 y 15 días correspondientes al 8.18%, y a dos casos, de dos reclamos, que se les dio respuesta entre el primer y tercer día después de su vencimiento, como se describe en la tabla 15.

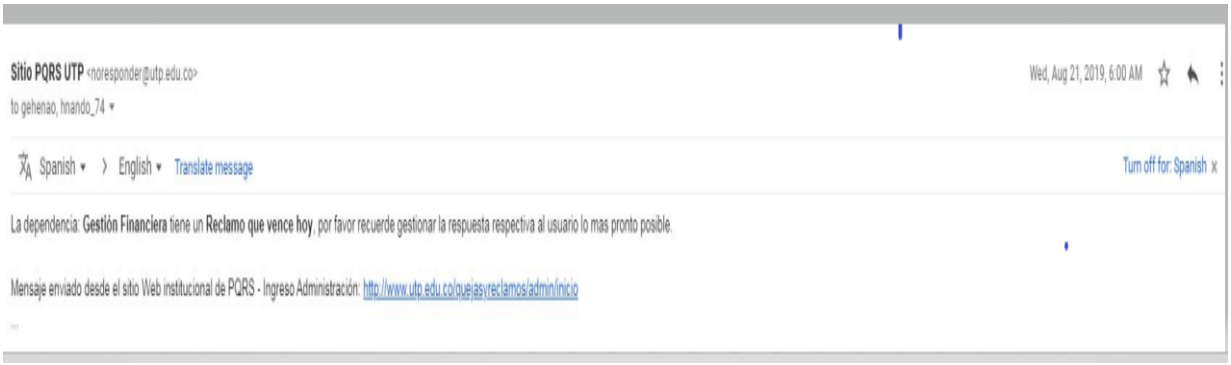
5.3.2 Casos vencidos en el semestre

Durante el segundo semestre de 2019 se presentaron dos casos de reclamos identificados con los ID 48471 y 51311 (ver tabla 15); los cuales se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos (el primer y tercer día después) y frente a los cuales el aplicativo si generó las alertas a los respectivos responsables de dar estas respuestas (ver pantallazos 1 y 2); de acuerdo a Recursos Informáticos y Educativos quienes son los responsables del aplicativo de PQRS.

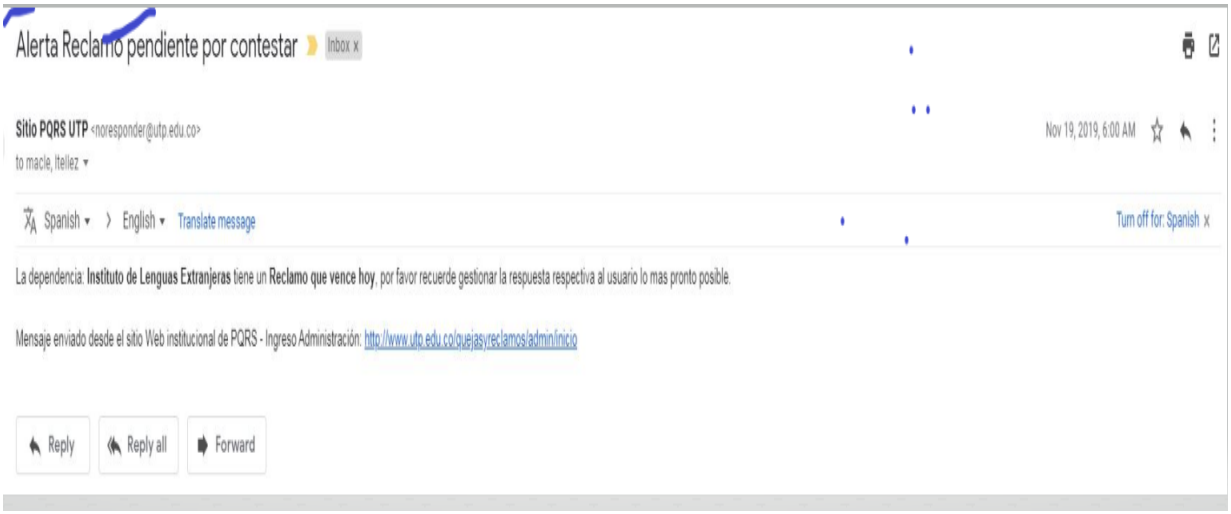
Tabla 15 Casos Vencidos

ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Fecha de creación	Fecha de respuesta	Días de Respuesta	Días de vencimiento	Alerta Generada por el Aplicativo	Alerta Generada por el Aplicativ
48471	Reclamo	Matricula financiera	Gestión Financiera	29/07/2019	22/08/2019	16	1		
51311	Reclamo	Curso de Inglés	Instituto de Lenguas Extranjeras	25/10/2019	22/11/2019	18	3		

Pantallazo 1



Pantallazo 2



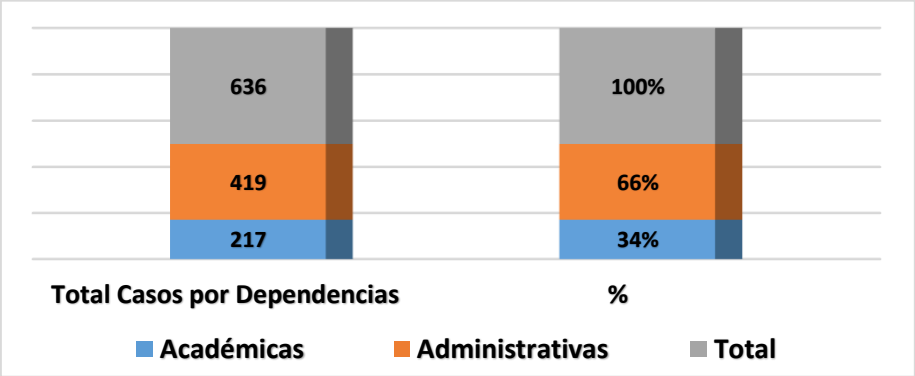
OBS 7 – Reclamos vencidos en términos de respuesta en el aplicativo. Se observa en la gráfica 5 y tabla 15, que a dos casos (reclamos), interpuestos por la comunidad universitaria, identificados con los ID Nos. 48471 y 51311, no se les dio respuesta por parte de las dependencias responsables en los términos 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, puede ocasionar tutelas y sanciones disciplinarias.
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Manual del usuario
Prioridad del hallazgo: alto
Comentarios del auditado: Esto puede mejorar con la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo, en la socialización del mismo para recalcar el cumplimiento en la respuesta a los usuarios

5.3.3 Casos por dependencias

5.3.3.1 Casos por Dependencias Académicas y Administrativas

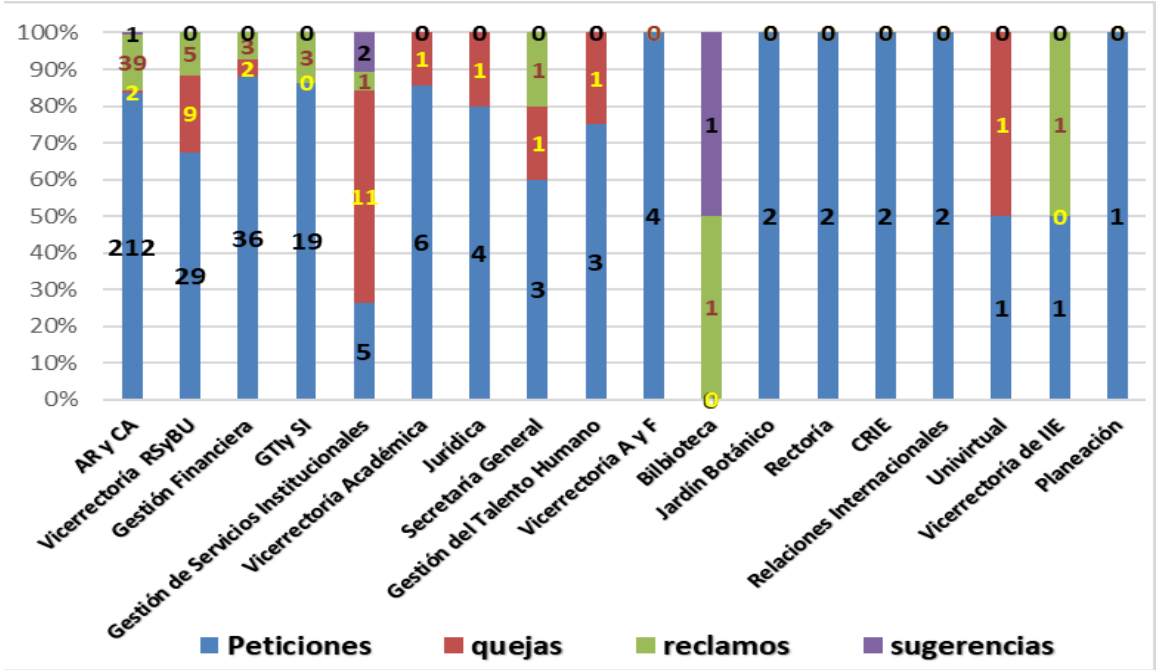
Se ilustran en la gráfica 6, los casos totales por (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) de las dependencias tanto Académicas como Administrativas, en el segundo semestre de 2019:

Gráficos 6. Dependencias Académicas VS Administrativas



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

Gráficos 7. Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

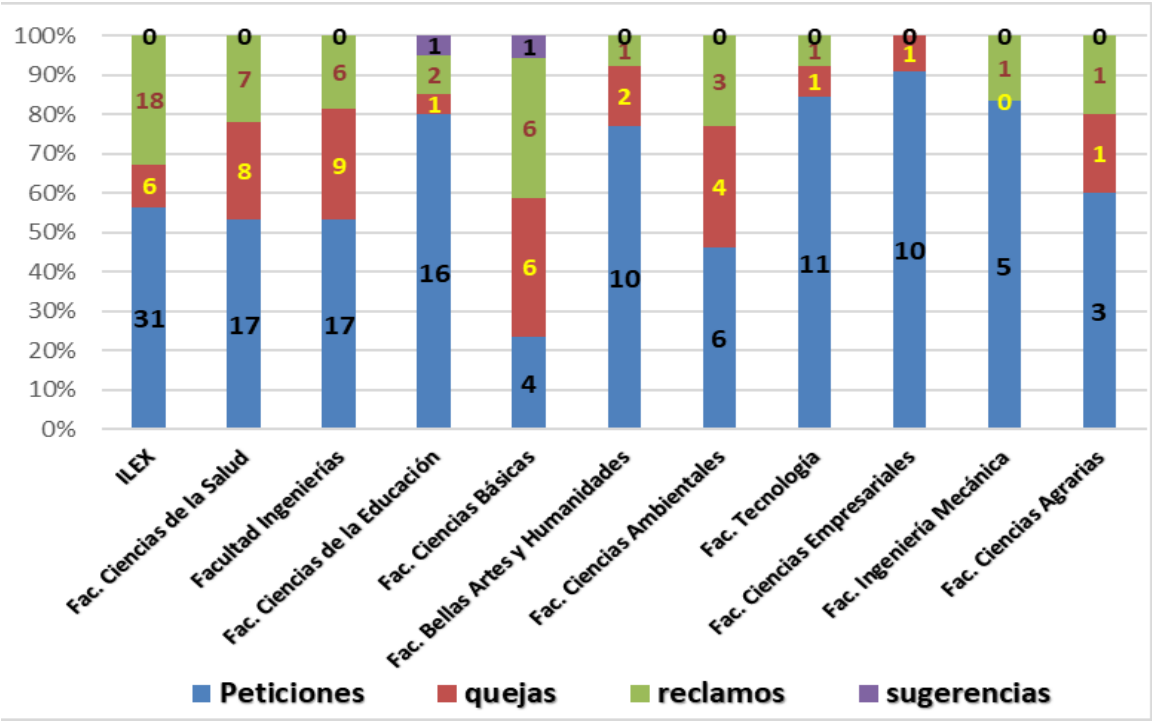
Del gráfico 7 puede observarse que la dependencia administrativa con el mayor número de casos es Admisiones, Registro y Control Académico con 254 casos correspondientes a 212 peticiones, 2 quejas, 39 reclamos y 1 sugerencia. Por otra parte, Planeación y la Vicerrectoría Investigaciones, Innovación y Extensión los menores con una (1) y dos (2) casos respectivamente. Vale la pena mencionar algunas de las dependencias con los asuntos que presentaron mayor frecuencia:

- Admisiones, Registro y Control Académico con 254 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron asignaturas (inscripción, homologación, cancelación y ajustes), matriculas académica y financiera y algunos inconvenientes en el proceso de admisión de los estudiantes, así mismo, para Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 43 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a espacios deportivos, apoyos y servicio al usuario así mismo para Gestión Financiera con 41 casos, los asuntos más frecuentes correspondieron a matricula financiera, pagos, devoluciones y descuentos.

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 8. Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos



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

Del gráfico 8 Se puede concluir que la dependencia académica con mayor número de casos es el ILEX, con una cantidad de 55 registros, correspondiente a 31 peticiones, 6 quejas y 18 reclamos, así mismo se puede observar que la dependencia con menor número de casos corresponde a la Facultad de Ciencias Agrarias con una cantidad de 5 registros correspondientes.

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

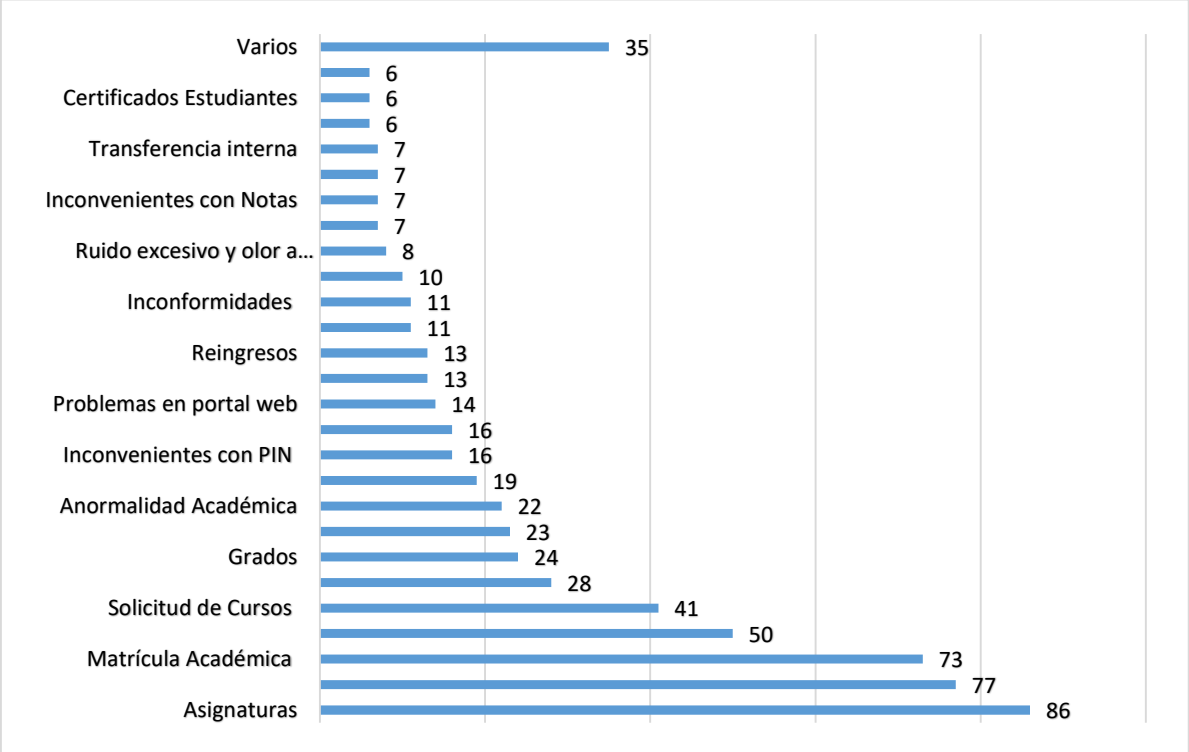
- Instituto de Lenguas Extranjeras: Cursos de inglés (inscripción, cancelación y notas)
- Facultad de Ciencias de la Salud: anormalidad académica, asignaturas, programas académicos.
- Facultad de Ingenierías sobresale asuntos relacionados con asignaturas.

5.3.5 Casos por Asunto

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

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

Gráfico 9. Clasificación de Asuntos.



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

De la gráfica se puede concluir que los asuntos con mayor demanda por los usuarios están relacionados con Asignaturas (cancelación, inscripción, etc.), con 86 casos que equivalen al 14%, Matricula Financiera con 77 casos para que son el 12% y las Matriculas Académicas con 73 casos que nos dan el 11%.

5.3.6 Casos funcionarios

Se observa en el informe del aplicativo de PQRS, 36 casos que se registran con asunto que involucran los funcionarios (funcionarios, contratistas y servicio al usuario), que corresponden a 12 peticiones, 16 quejas, 7 reclamos y 1 petición. Ver tabla 16.

Tabla 16. Casos relacionados con Funcionarios

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Días de vencimiento
1	46931	Petición	Servicio al usuario	Gestión del Talento Humano	0
2	47221	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias de la Salud	0
3	47281	Queja	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Básicas	0
4	47291	Reclamo	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	0
5	47401	Reclamo	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	0
6	47421	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	0
7	47591	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	0
8	47851	Petición	Servicio Oficina	Gestión del Talento Humano	0
9	48521	Queja	Funcionario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0
10	49351	Reclamo	Servicio al usuario	Instituto de Lenguas Extranjeras	0
11	49441	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Ambientales	0
12	49811	Reclamo	Servicio al usuario	Facultad Ingenierías	0
13	49911	Queja	Funcionario	Gestión de Servicios Institucionales	0
14	49951	Petición	Ausencia profesora	Facultad Ciencias Básicas	0
15	50231	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ingeniería Mecánica	0
16	50281	Queja	Funcionario	Gestión de Servicios Institucionales	0
17	50361	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Básicas	0
18	50441	Petición	Funcionario	Facultad Bellas Artes y Humanidades	0
19	50461	Queja	Funcionario	Gestión de Servicios Institucionales	0
20	50551	Petición	Servicio al usuario	Jardín Botánico	0
21	50561	Queja	Servicio Oficina	Admisiones, Registro y Control Académico	0
22	50721	Queja	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Empresariales	0
23	50751	Queja	Funcionario	Facultad Ciencias Agrarias y Agroindustria	0
24	50761	Queja	Funcionario	Gestión de Servicios Institucionales	0
25	50791	Queja	Servicio al Usuario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	0
26	51031	Reclamo	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	0
27	51201	Petición	Servicio al usuario	Facultad Bellas Artes y Humanidades	0
28	51251	Queja	Funcionario	Facultad Bellas Artes y Humanidades	0
29	51491	Petición	Servicio al usuario	Gestión de Servicios Institucionales	0
30	51861	Sugerencia	Servicio al usuario Decanatura	Facultad Ciencias Básicas	0
31	51881	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	0
32	52291	Petición	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	0
33	52581	Petición	Servicio al usuario	Facultad Ciencias Ambientales	0

No.	ID	Tipo	Asunto	Dependencia	Días de vencimiento
34	52781	Reclamo	Servicio al usuario	Admisiones, Registro y Control Académico	0
35	52801	Queja	Servicio al usuario	Facultad Ingenierías	0
36	52821	Queja	Funcionario	Facultad Ingenierías	0

Fuente: Aplicativo PQRS – Pagina Web

De la tabla 16 se puede observar, que 21 de los casos (58%), que tienen que ver con mal servicio al usuario y quejas en contra de personal docente y administrativo, corresponden a Dependencias Académicas (facultades – ILEX); mientras que 15 de los casos (48%) tienen que ver con Dependencias Administrativas (Admisiones, Registro y Control Académico - Gestión de Servicios Institucionales).

OBS 8 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario. Se observa en la tabla 16, que en el segundo semestre de 2019 se recibieron 36 PQRS relacionadas con la mala atención a los ciudadanos y quejas contra funcionarios y/o contratistas de la Universidad. De las cuales, 20 casos corresponden a servicio al usuario; con lo cual se está generando el no dar cumplimiento con la normatividad sobre la mejora de los mecanismos de Atención al Ciudadano.
Riesgo relacionado: Incumplimiento de las Normas que rigen las PQRS y los derechos de petición (Ley 1474 de 2014 y Ley 1755 de 2015)
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS - Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción
Prioridad del hallazgo: medio
Comentarios del auditado: N.A.

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 los reclamos identificados con el ID 48471 y 51311.
- 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 31 de diciembre de 2019, así como el informe de los resultados de satisfacción al usuario respecto al sistema para la vigencia 2019.
- 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 segundo semestre:

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

5.4.3 Proyección del sistema PQRS para 2020:

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 y solicitudes de información.
- Los peticionarios pueden interponer varias veces las mismas PQRS ante la misma dependencia y sin que se haya recibido respuesta en los tiempos reglamentados.
- 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 segundo semestre solo se obtuvo 56 encuesta diligenciadas, lo que no permitió la publicación del informe, pues no se contó con suficientes datos que permitieran hacer un análisis objetivo sobre los 1.059 casos interpuestos en el sistema.
- El aplicativo no permite generar reportes 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.

6. Recomendaciones

OBS 1 – Aumento de Quejas y Reclamos respecto al segundo 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 –Calidad en las respuestas dadas a los usuarios

- Capacitar a los responsables de dar las respuestas en el aplicativo con el fin de que se tengan unos parámetros, para que la Universidad brinde las respuestas de manera clara, coherente, completa y respetuosa.

OBS 6 – Poca participación de los usuarios en la encuesta de satisfacción del sistema PQRS

- Incentivar a los usuarios del sistema PQRS en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del usuario del Sistema PQRS, para que este sea un insumo que nos ayude a mejorar el sistema.

OBS 7 – Reclamos vencidos en términos de respuesta en el aplicativo.

- Generar estrategias de socialización que permita recordar a los responsables del mismo las obligaciones y deberes con el sistema; además de las sanciones a las cuales se encuentran expuestos los responsables de dar las respuestas, teniendo en cuenta los términos de ley.

OBS 8 – PQRS relacionadas con el Servicio al Usuario

- Capacitar y sensibilizar al personal de las Dependencias tanto Administrativas como Académicas (funcionarios – contratistas – personal en misión), sobre la importancia en la atención de los usuarios.

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: Enio Aguirre Torres
Profesionales de Control Interno
Marzo 10 de 2020