

VERIFICACIÓN AL SISTEMA DE PQR I SEMESTRE DE 2015

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 primer semestre de la vigencia 2015.

I. 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 y sugerencias.
 - Email: quejasyreclamos@utp.edu.co, el e-mail, su administración se realiza de manera correcta, permitiendo el traslado de las PQR interpuestas al funcionario competente.
 - Línea gratuita 018000966781, presenta un mensaje el cual permite al usuario seleccionar la opción que le interesa, así: 1 - información y 2 - Queja o reclamo; al utilizar la opción 2 se recibe la Queja o Reclamo por la Vicerrectoría Administrativa, la cual la direcciona a la dependencia responsable de la respuesta.
2. En la página web de PQR, se publicó el informe de PQR de 2 semestre de 2014 en la página web: <http://www.utp.edu.co/cms-utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/controlinterno/documentos/INFORME-PQR-CONTROL-INTERNO-II-2014.pdf>
3. El Manual del usuario de PQR 131-MU-01 Versión 1 (2015-02-09), se encuentra publicado en la página Web de PQR: <http://appserver.utp.edu.co:7780/calidadPublisher/faces/verarchivogdoc.xmlp?idArch=7413&file=131-MU-01-V1%20Manual%20del%20usuario%20PQRs.pdf>
4. El instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos 131-INT-01 Versión 5 (2015-02-09), se encuentra publicado en la página Web de PQR: [http://appserver.utp.edu.co:7780/calidadPublisher/faces/verarchivogdoc.xmlp?idArch=7414&file=131-INT-01-V5 Atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos.pdf](http://appserver.utp.edu.co:7780/calidadPublisher/faces/verarchivogdoc.xmlp?idArch=7414&file=131-INT-01-V5%20Atención%20de%20las%20Peticiones,%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf)
5. Se observa la publicación de peticiones resueltas por dependencias, la publicación de estas dependen de la autorización del peticionario. http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/peticiones/lista_petition

Respecto a las quejas y reclamos el aplicativo no presenta esta funcionalidad.

Observación:

- El sistema no cuenta con un espacio que le facilite al ciudadano interponer denuncias de presuntos actos de corrupción que se puedan detectar al interior de la entidad, esto en cumplimiento al art. 76 de la Ley 1474 de 2011.
- El sistema de PQR contempla las peticiones, sin embargo no se cuenta con un medio que permita realizar seguimiento, control y trazabilidad a los derechos de petición que interponen los ciudadanos por otros medios.

II. Estado de los casos

- a. **Total de casos:** Después del análisis de los casos reportados en el informe de Quejas y Reclamos de la Vicerrectoría Administrativa, se verificó que se dio respuesta a las solicitudes que llegaron durante el primer semestre de 2015.

Gráfico 1: Casos por medio utilizado



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa

Es importante aclarar que se presenta una diferencia en el total de casos del reporte de PQR de la Vicerrectoría Administrativa (150) y el informe de la Oficina de Control Interno (140), debido a que se considera que diez y seis (16) casos se repiten, quedando solo seis (6). (ver tabla 1).

A continuación se presentan los casos que se consideran repetidos (son sobre el mismo tema y la redacción es muy similar), de estos casos, dos (2) no fueron reportados en el informe de Vicerrectoría Administrativa, el caso Reclamo R2 se repite cuatro (4) veces, la Queja Q1 fue registrada por el usuario dos (2) veces, el Reclamo R1, R3 y Queja Q2 fueron registradas cada una dos (2) veces.

Tabla 1: Casos repetidos

Tipo	Dependencia	Asunto	Fecha Sistema	Queja o reclamo
Reclamo R1	Facultad Bellas Artes y Humanidades	Grados	10/02/2015 09:43	<p>Cordial saludo. Soy estudiante de Licenciatura en Lengua Inglesa. Quisiera expresar mi inconformidad con respecto a una medida o norma fijada por las directivas del programa mediante la cual un estudiante debe presentar los trabajos o ante- proyectos que conducen a la tesis de grado de forma grupal y no individual .Me he visto obligado a cancelar varias veces la asignatura Fundamentos de Investigación; la cual como ustedes saben, es la primera de una serie de tres materias prerrequisito para cursar la Ejecución del proyecto de grado. El motivo de la cancelación ha sido el no poder encontrar personas con disposición o interés de trabajar conmigo en el proyecto y en realidad me ha sido difícil encontrar a alguien con el cual haya la suficiente confianza, familiaridad o empatía para emprender una actividad tan trascendental como es una tesis de grado. No se puede obligar a nadie a trabajar con uno si no es su voluntad hacerlo. Agradecería a las personas que les corresponda, revisar esa norma y que permitan trabajar en la tesis de manera individual como una opción viable y que el trabajo grupal sea opcional y no obligatorio.</p> <p>(NOTA :Cambia o adiciona algunas palabras con respecto a la inicial)</p>
	Facultad Bellas Artes y Humanidades	Grados	10/02/2015 09:44	
Queja Q1	Facultad Ingeniería Mecánica	Devolución dinero	24/02/2015 08:40	<p>Me inscribí a la Maestría Sistemas Automáticos de Producción para el primer semestre de 2015, además pague la respectiva matrícula. De la Maestría me comunicaron que no abrirían esta cohorte por no cumplir el punto de equilibrio y me sugerían que solicitara la devolución del dinero, trámite que realicé el 27 de enero, he consultado varias veces en la maestría sobre el trámite y me contestan que espere 8 días. Hoy, feb 23, casi un mes después consulté en la división financiera y me dicen que no aparece ningún trámite a mi nombre, agradecería me informaran, a la mayor brevedad sobre el trámite en razón a que necesito el dinero para otro trámite.</p>
	Facultad Ingeniería Mecánica	Matrícula académica	24/02/2015 08:41	
	Gestión Financiera	Matricula financiera	23/02/2015 09:34	
Reclamo R2*	Admisiones, Registro y Control Académico	Admisiones	03/03/2015 06:14	<p>muy buenas tardes me llamo Henry montilla soy aspirante a un cupo en la universidad UTP el asunto es que me presente a el segundo semestre del 2014 a medicina el cual por mi excelente empeño académico saque un buen puntaje en mis pruebas icfes el cual me gane un cupo en la universidad el problema que a mí me llego un correo en el cual me decía que mi icfes había sido anulado por sospechas de fraude el cual la universidad no podía corroborar mi ac para poder inscribirme ya que yo había pasado a medicina ,,y la universidad en ningún momento me informo sobre tal situación ,dicha situación me llevo a colocar una tutela derecho de petición al icfes para que me liberen mi puntaje y dando a mi favor el fallo positivo por el juez y gracias a eso me liberaron mi icfes ,,me comunico con ustedes ya que no se a quien acudir ya que por culpa del icfes y por culpa de admisión y registro no se me informo ni se me guardo mi cupo ya que no es culpa mía perder mi cupo , me gustaría saber cómo a donde podría ir para dirigirme con las pruebas ac,tutela y soportes que tengo de que yo si fui admitido a el programa de medicina y no se me dio ninguna solución a este caso ya que no soy el único que tiene este problema yo me encuentro en la ciudad de pasto y me es muy difícil desplazarme a Pereira hablar con los directivos y en admisión ya que soy una persona de bajos recursos económicos y no tengo para el pasaje. Me gustaría que la universidad a los estudiantes que tenían este problema les hubieran informado comunicado y que podríamos haber hecho para no perder nuestro cupo ya que no es nuestra culpa si no culpa del icfes y la tutela dio a favor nuestro, les agradezco mucho por su colaboración y me gustaría que me informaran para como poder recuperar mi cupo o que</p>
	Admisiones, Registro y Control Académico	Inscripciones	03/03/2015 06:14	
	Admisiones, Registro y Control Académico	Admisiones	03/03/2015 06:15	
	Admisiones, Registro y Control Académico	Inscripciones (Queja)	03/03/2015 06:13	

Tipo	Dependencia	Asunto	Fecha Sistema	Queja o reclamo
Reclamo R2				proceso tengo que hacer para esto,,, muy amables por su colaboración esperando respuesta positiva en mi problema.... (NOTA: Cambia o adiciona algunas palabras con respecto y en el último caso se registra como Queja)
Queja Q2	Instituto de Lenguas Extranjeras	Servicio Oficina	09/03/2015 08:42	Me parece que el ILEX debe atender por lo menos los sábados en la mañana ya que las personas que trabajamos en el día no podemos dirigirnos a la universidad para realizar trámites. Y también creo que tienen que estar informando a registro y control con respecto a los cursos que los estudiantes vamos culminando para poderlos graduar en el debido tiempo y no tener que acudir para una "carta" que haga constar que si sí los realizamos, por eso las notas de encuentran en el portal estudiantil.
	Instituto de Lenguas Extranjeras	Servicio Oficina	10/03/2015 10:07	
Queja Q3	Vicerrectoría Académica	Asignaturas	25/03/2015 10:13	Recurrimos a usted puesto que nos parece una falta de respeto que este señor no valore lo que se le está pagando, además que no tiene vocación para enseñar, le solicitamos muy comedidamente que se nos asigne otro docente o que en definitiva se nos cancele la asignatura a todos los matriculados en ella, y así se le cancele el contrato al señor Carlos Arturo. Además el está incumpliendo con el estatuto docente de la universidad, Capítulo IV, Derechos y deberes, artículo 70, literal c, allí se menciona que es deber del docente Cumplir con responsabilidad y eficiencia la jornada laboral, el horario de trabajo y las funciones a su cargo. Esperamos una pronta solución a este asunto, puesto que no pretendemos perder más tiempo con este señor que realmente ha sido muy irrespetuoso con los estudiantes de la asignatura. Gracias por su atención. Hasta Pronto.
		Asignaturas	25/03/2015 10:13	
		Asignaturas	25/03/2015 10:13	
Reclamo R3*	Instituto de Lenguas Extranjeras	Instituto de Lenguas - ILEX	13/03/2015 10:33	Buen Día, mi queja hace referencia al pasado examen de suficiencia de inglés presentado el 23 de febrero del presente año, del cual se dieron resultados el Jueves 5 de Marzo. En esta ocasión fue mi segunda prueba de suficiencia presentada y obtuve el resultado de 3.4 según los requisitos necesitaba un 4.0 cumpliendo con el 80%. Lo que crea mi inconformidad, ya que tenía entendido que se aprueban las pruebas con el 70%, sin embargo en el mismo documento enviado por el ILEX notas de 3.3 fueron aprobados en la prueba de suficiencia. He presentado 9 cursos ILEX y estoy próxima a graduarme, faltándome aún 3 cursos más. Así que solicito el acuerdo o documento donde se realizaron tales cambios ya que estos no favorecen a los estudiantes y dificulta aún más el requisito de grado. Por mi parte esto es lo único que he podido encontrar: "Debe aprobar el Examen de Suficiencia con el siguiente porcentaje: Tecnologías con el 60% (nota de 3.0) Programas de 10 semestres o más con el 70% (nota de 3.5)" http://www.utp.edu.co/faqs/ilex.html - Preguntas frecuentes Gracias. (NOTA: Cambia o adiciona algunas palabras con respecto a la inicial)
	Vicerrectoría Académica	prueba suficiencia Ilex	13/03/2015 11:46	

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

Nota: *Casos no reportados en el informe de la Vicerrectoría Administrativa

Es importante registrar las razones expuestas por la Vicerrectoría Administrativa respecto a la consideración de que los casos citados en la tabla 2 no son repetidos:

- Los Reclamo R1 y R3 y en las Quejas Q1 y Q2, aunque es el mismo texto para la Queja o Reclamo, no se consideran el mismo caso dado que la respuesta fue dada por dependencias diferentes.
- El Reclamo R2 considera que es una petición y por lo tanto no se relaciona.
- La Queja Q3 fue registrada en fechas diferentes, por lo cual se deben tener en cuenta.

De acuerdo al aplicativo de PQR se reportan siete (7) casos que el peticionario radico como queja o reclamo, sin embargo al analizar la descripción del mismo corresponden a una petición de acuerdo al Manual del usuario de PQR 131-MU-01 (ver tabla 2)

Tabla 2: Quejas y/o Reclamos considerados como Peticiones

Tipo	Dependencia	Asunto	Petición o reclamo
Reclamo	Facultad Ciencias de la Educación	Admisiones	Buenos días, mi nombre es [REDACTED] y les escribo desde Ecuador, estoy muy interesada en su programa de Maestría de comunicación educativa y la semana pasada realice mi inscripción comprando previamente el pin requerido, pero no tengo ninguna respuesta acerca de la admisión, no sé si hay alguna lista o que debo hacer para seguir subiendo la documentación requerida o pagar la matrícula, gracias por la favorable acogida
Queja	Admisiones, Registro y Control Académico	No puedo revisar las notas de mi hermano	Buenos Días Observo con mucha preocupación que en el portal estudiantil ya no aparece la opción de revisar las notas de los estudiantes solo con el número de cédula. Con esta herramienta podíamos monitorear las notas de mi hermano en mi casa, y estar pendientes del desempeño académico, como podemos realizar esta consulta ahora? Muchas gracias y quedo muy atenta
Reclamo	Admisiones, Registro y Control Académico	Reclamación matrícula segundo semestre de 201	Buenas tardes. Requiero de su valiosa información y claridad para proceder con la matrícula del segundo semestre de 2015 ya que pagamos 1700000 pesos por dos materias en el primer semestre y en un correo que me enviaron de registro y control me afirmaron a principio del semestre que el segundo semestre de 2015 no tenía que pagar y esta era la justificación de esos exagerado pago. con esto mi solicitud es referente al procedimiento que debo seguir para la matrícula del segundo semestre de 2015 en consecuencia con la respuesta que me envió la UTP a espera de sus comentarios Saludos
Reclamo	Facultad Tecnología	Inscripciones	Buenas tardes es para saber quién me puede ayudar porque no me sale el recibo de pago para el semestre siguiente yo el semestre pasado no estuve por razones económicas pero este semestre quiero entrar y no me aparece el recibo de pago y ya solicite el reingreso por favor ayúdenme espero pronta respuesta gracias
Reclamo	Admisiones, Registro y Control Académico	Matrícula académica	buenas tardes lo presente es para decirles que estoy intentando descargar mi recibo de pago y no puedo no sé qué pasa yo el semestre pasado no pude irme a estudiar por razones económicas pero este semestre quiero entrar y no me sale el recibo y ya me aceptaron el reingreso por favor ayúdenme que hago o un numero para comunicarme con ustedes gracias
Reclamo	Admisiones, Registro y Control Académico	Pregunta	Saludos. La presente es para preguntar por qué al pedir cambio de ingeniería eléctrica a ingeniería electrónica me toca volver a pagar el Pin de la inscripción.
Queja	Admisiones, Registro y Control Académico	Anormalidad Académica	Buena noche, me dirijo a ustedes para que me informen si el proyecto de estudiantes en transición, para este semestre estará vigente. Gracias por su atención. Posdata: Solo requiero una respuesta de sí o no.

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

Observaciones:

- Los reportes del aplicativo de PQR de la página Web no incluye las peticiones (sugerencias), lo cual dificulta el seguimiento y trazabilidad de las mismas.
- Los casos que llegan por Email de quejas, Línea de quejas o Email de Servicios no son registrados en el aplicativo PQR en línea, por lo cual el seguimiento, verificación y clasificación corresponde al funcionario designado para ello.
- Se observa que el usuario registra más de una vez una misma queja, reclamo o petición, lo que puede afectar las estadísticas del sistema.

- b. Casos Vencidos en el semestre:** En cuanto a Quejas y Reclamos se presentó un caso vencido de la Facultad de Ciencias de la Salud, al cual se le dio respuesta un día después del vencimiento de los términos establecidos en el instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos 131-INT-01.

Tabla 3: Casos de quejas y reclamos vencidos en el primer semestre de 2015

Fecha de recibido	Medio	Asunto	Dependencia	Resumen del caso	Fecha de respuesta al usuario	Plazo Máximo de Respuesta	Tiempo de Respuesta
17-abr-15	Web	Funcionarios	Facultad de Ciencias Salud	No está de acuerdo con el manejo que le da a las clases el docente	3-may-15	2-may-15	16

Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa

En cuanto a peticiones, se evidenció que se presentaron tres (3) casos con tiempos de respuesta mayor a 15 días, los cuales fueron reportados por el aplicativo al e-mail de controlinterno@utp.edu.co.

Tabla 4: Peticiones con respuestas vencidas en el primer semestre de 2015

Tipo	Dependencia	Asunto	Fecha Recibido	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta
Petición	Rectoría	Preguntas sobre los programas que tienen que ver con la enseñanza de una lengua extranjera	01/03/2015	25/03/2015	24 días
Petición	Facultad de Ingeniería Mecánica	Buenas Me dirijo a ustedes con una inquietud Les explicar el caso Yo soy un estudiante de ingeniería mecánica Estoy en semestre de créditos reducidos Hoy en una clase me dijeron que yo todavía no hacía parte de la universidad Eso es verdad? Todavía no soy un estudiante activo?	17/03/2015	06/04/2015	20 días
Petición	Rectoría	Buenas tardes, la administración de la Universidad decidió volver obligatorio ver un nivel de inglés por semestre, si un estudiante decide no hacerlo, habrían consecuencias o sanciones. Mi pregunta es, cuáles son las sanciones que puede recibir un estudiante si decide no matricular el nivel de inglés obligatorio en el semestre. Si es posible decirme en que acuerdo, artículo o resolución encuentro esas consecuencias o sanciones	23/04/2015	12/05/2015	19 días

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

A los casos reportados en las tablas 3 y 4 la Oficina de Control Interno realizó seguimiento con el fin de que se diera respuesta a los usuarios.

Observaciones:

- Se observa que los términos para resolver las PQR establecido por la Universidad es de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, lo que difiere de lo establecido en la ley 1755 de 2015 que corresponde a 15 días, 10 días y 30 días, según el tipo de requerimiento.
- c. **Respuestas enviadas a Control Interno Disciplinario:** Para el primer semestre de la vigencia 2015 no se remitieron por parte de la Vicerrectoría Administrativa casos de quejas o reclamos que por la gravedad de la situación ameritaran el traslado a esta dependencia.

De otra parte, la Oficina de Control Interno no reportó casos de quejas o reclamos por vencimiento, dado que el caso de la Facultad de Ciencias de la Salud se hizo seguimiento para que entregaran la respuesta al usuario, así mismo el tiempo de retraso fue de un (1) día, el cual fue justificado en los trámites dados para obtener la respuesta por parte del responsable directo.

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

De los 147 casos del aplicativo de PQR, ciento veintinueve (129), que equivalen al 88% de las respuestas, se dieron entre los diez primeros días; diecisiete (17) que corresponden al 11,6% de los casos se les dio respuesta entre los 11 y los 15 días, estando dentro de los términos establecidos (15 días calendario). Un caso (1), que corresponde al 0,4% no se respondió en los términos establecidos en la norma interna.

Tabla 5: Tiempo promedio de respuesta (días calendario)

Intervalo (días)	Casos
0-5	97
6-10	32
11-15	17
16-20	1
Mayor a 20	0
Mayor a 30	0
Total	147

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

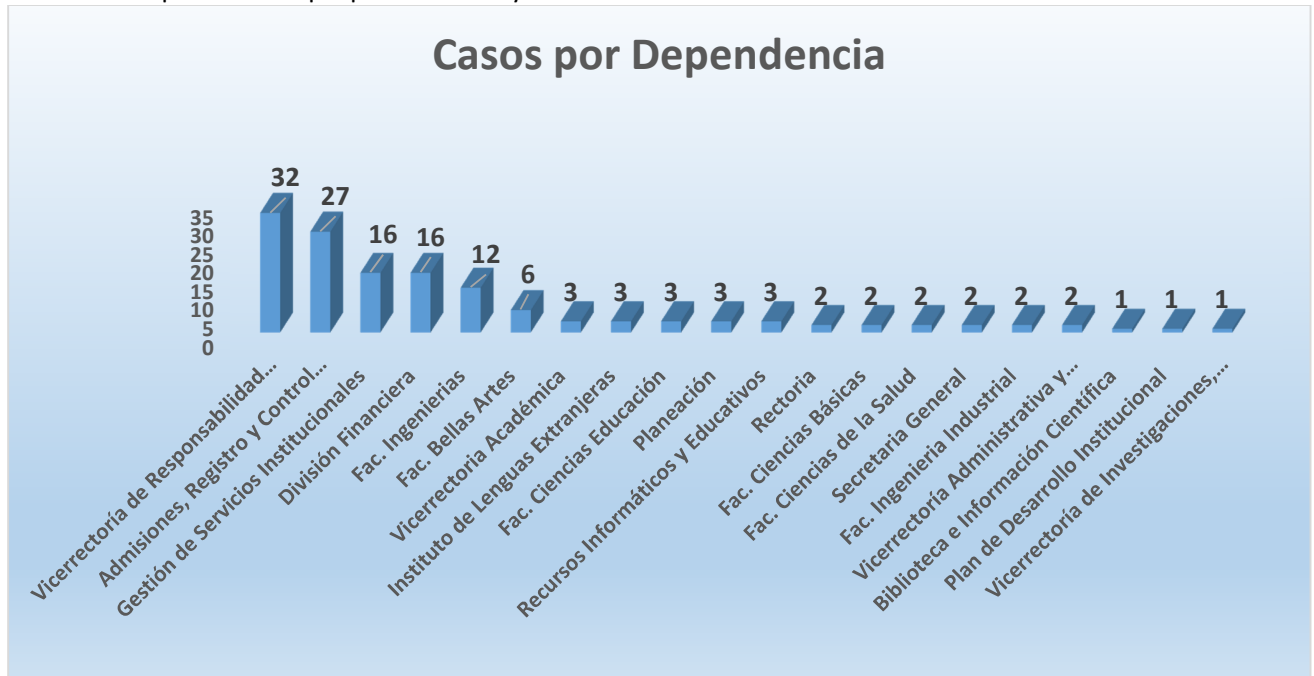
El Número de casos con respuestas vencidas del primer semestre de 2015 (1 caso) disminuyó con respecto al segundo semestre de 2014 (6 casos).

IV. Casos por dependencias y tema

La dependencia donde llegan el mayor número de casos es Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con 32 casos (espacio físico, apoyos, cafeterías, otros), seguida del Centro de Registro y Control Académico con 29 casos (matrícula, admisiones, certificados, asignaturas, grados, otros), Gestión de Servicios 17 casos (parqueaderos, fotocopiadoras, ruido, mantenimiento oficinas, entre otros), División Financiera con 17 casos (matricula financiera, pagos, devolución de

dinero, servicio oficina, funcionarios, otros) y la Facultad de Ingenierías 12 (asignaturas, docentes, matriculas, programa académico, otros).

Gráfico 2: Dependencias que presentan mayor número de Casos

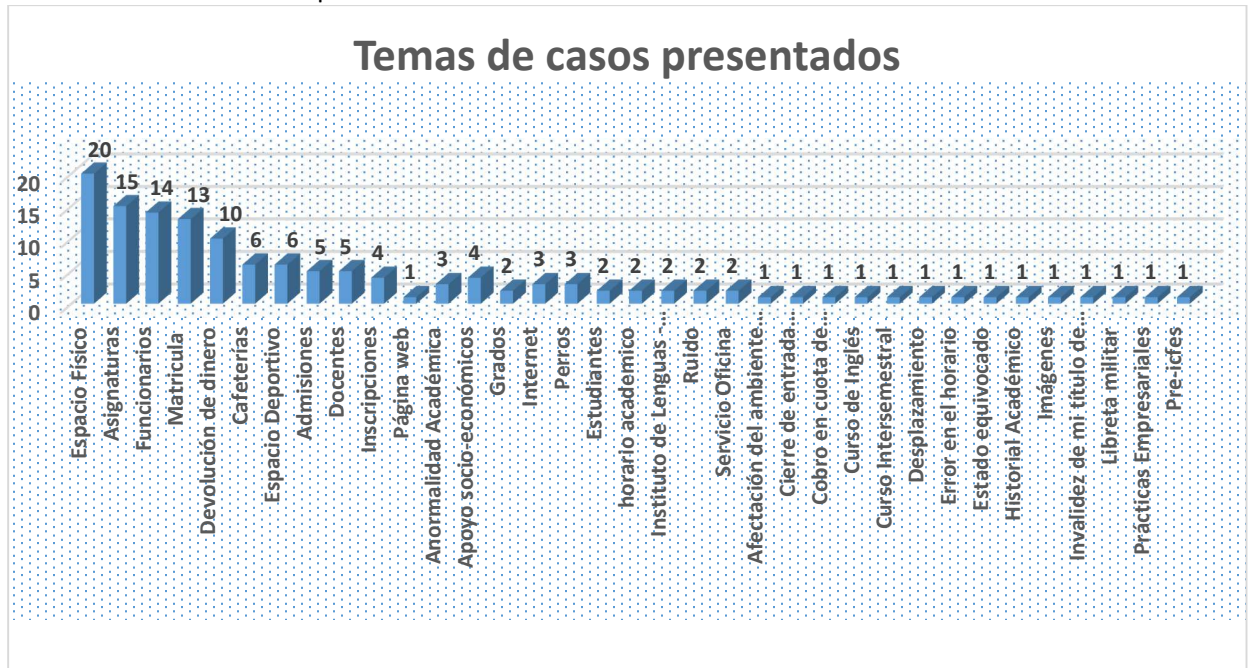


Fuente: Aplicativo de PQR, página web

De otra parte los casos más representativos son:

- Espacios físicos: Asignación de parqueaderos, vendedores ambulantes, espacio para peatones en cruce de parqueadero Roa.
- Asignaturas: Cancelación, cambios, certificados, pendiente notas, entre otras.
- Funcionarios: no cumplen horarios de trabajo, mala atención de vigilantes, mal manejo de documentación, manejo de almacén de Bellas Artes, mala atención en inscripción de intersemestral.
- Matricula: Reliquidaciones, recibos de pago para otras facultades, regímenes especiales, etc.
- Devolución de dineros: De Maestrías y matriculas, mala información sobre documentos para devolución.
- Cafeterías: Atención al público, pérdida de elementos, vendedores ambulantes, etc.
- Espacio Deportivo: Contratación de docentes para práctica deportivas.
- Mal funcionamiento del portal universitario: Internet de biblioteca no funciona, notas de asignaturas no aparecen, descargar el recibo de pago.
- Docentes: No dictan clases, mal manejo de clases, maltrato a estudiantes, cumplimiento del pensum de las materias.

Gráfico 3: Temas de casos presentados



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

1. De los 147 casos de quejas y reclamos, en el aplicativo PQR se formularon 10 acciones de mejora, de las cuales tres (3) son de Quejas o Reclamos y siete (7) son para peticiones.

Tabla 6: Acciones registradas en el aplicativo en el primer semestre de 2015

Dependencia	PQR	Tipo	Asunto	Resumen
Facultad Ciencias Básicas	9344	Petición	Calendario académico	Se les recordará a los estudiantes el calendario académico de cada semestre para que tengan en cuenta las fechas de cada solicitud.
Facultad Ciencias Básicas	9368	Petición	Fechas para cambios	Se informará con anticipación las fechas de cambios de grupo.
Facultad Ciencias Básicas	10331	Petición	Cambio de horario	Para el próximo semestre se estudiará el caso, para haber si es viable el cambio de horario.
Facultad Tecnología	10371	Petición	Respuesta	Buenas noches Durante el tiempo de inscripciones puede realizar nuevamente su reingreso, es decir del 1 de abril al 5 de junio, para que se genere recibo de pago.
Facultad Ciencias Básicas	10921	Petición	Publicación notas	Cada semestre se publicará las notas respectivas.
Facultad Ciencias Básicas	11431	Queja	Sugerencia	Los estudiantes que tengan inconvenientes con los profesores, se les recomienda dirigirse primero a la oficina del Jefe Inmediato y seguir el conducto regular, para solucionarles el problema presentado.
Facultad Ciencias Básicas	11511	Petición	Publicación exámenes	Se sugiere a la Vicerrectoría Académica publicar con antelación dicha programación para que no haya contratiempos.

Dependencia	PQR	Tipo	Asunto	Resumen
Facultad Ingenierías	11571	Reclamo *	Respuesta queja estudiante	Maestría en Ingeniería de Sistemas y Computación se permite aclarar los sucesos. Es cierto que las notas del seminario II AY-472 no se digitaron a tiempo porque los docentes de la Maestría que orientaron el seminario eran docentes que no tuvieron acceso a la plataforma aunque se solicitó oportunamente y cuando lo tuvieron no se pudieron subir las notas, ante la queja de los estudiantes se procedió a solicitar al honorable Consejo Académico el aval para digitar extemporáneamente las notas para el mes de febrero, pero la comunicación no llegó a destino y en la Maestría no poseemos copia, sin embargo el día 29 de mayo de 2015 después de la revisión uno a uno de los estudiantes de la Maestría en Ingeniería de Sistemas se solicitó nuevamente al Consejo Académico aval para digitar las notas de los estudiantes afectados contando con los debidos soportes enviados por docentes y con el visto bueno del director de la Maestría. Lamentamos y ofrecemos disculpas por los tropiezos, pero se está trabajando para mejorar los procesos, y queremos manifestar que estamos haciendo todos los trámites correspondientes para que esto no afecte la graduación de ningún estudiante de la Maestría.
Facultad Ciencias Básicas	11991	Reclamo	Publicación notas	Se le recordará a los docentes publicar las notas definitivas antes de confirmarlas para que los estudiantes puedan hacer sus reclamos y poder hacer los ajustes correspondientes sin contratiempos.
Facultad Ciencias Básicas	12331	Petición	Publicación valor cursos	Se publicarán los valores oportunamente.

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

Nota: *Acción corresponde a la respuesta

Es importante señalar que la acción formulada para la PQR No. 11571 es igual a la respuesta dada al usuario. Frente a las acciones formuladas para las peticiones no se pudo evidenciar si son igual a las respuestas dadas al ciudadano, dado que el aplicativo no permite al usuario de control interno verificar las respuesta a las mismas.

De acuerdo al reporte de la Vicerrectoría Administrativa, algunas de las respuestas dadas a los usuarios comprenden la formulación de acciones de mejora, frente a estas se realizó la revisión sobre su cumplimiento así:

Tabla 7: Respuestas a Acciones propuestas

Dependencia	Acción Propuesta	Seguimiento
Facultad de Ciencias de la Salud	Trasladado el asunto al Director del Programa para que inicie una investigación preliminar sobre la situación. Se realizó reunión el 30-abr e informaron al usuario el 3-may.	Se le dio trámite a la investigación y se trató el tema con el Docente, quien responde las inquietudes del peticionario.
Secretaría General	Dar a conocer en el menor tiempo posible el plan sobre las ventas ambulantes y adoptar medidas	Se han adelantado las siguientes actividades: 1. Revisión de la normativa existente 2. Se proyectó un borrador de Resolución por medio de la cual se deroga la Resolución 2446/04 y se expide una nueva reglamentación. 3. Se actualiza el Inventario de dichas ventas al interior de la U. 4. Se diseña una estrategia de Comunicaciones. 5. Se propone un programa de control y vigilancia. 6. Se genera un Portafolio de Opciones para los estudiantes que tienen esta actividad. 7. Se expone a los Directivos de la Institución la experiencia de otra Universidad tuvo con los vendedores ambulantes. Una vez se valide con todos los directivos la propuesta de ajuste al reglamento, se hará la divulgación correspondiente y se implementarán las demás medidas.

Dependencia	Acción Propuesta	Seguimiento
División de Servicios	Pendiente reunión de Secretaria General y Grupo de Trabajo de Bienestar Animal para tomar acciones.	Se solicitó a la Secretaría General coordinar reunión con el comité de Bienestar Animal, realizada el día 12 de marzo de 2015. Igualmente se realizaron inspecciones buscando sitios donde se ubicarán los caninos, determinando que el área disponible es un sector del parqueadero frente a la Biblioteca Jorge Roa Martínez. A la fecha se están realizando las adecuaciones para entrega del sitio al comité de bienestar animal, lo cual será en los próximos días.
Admisiones, Registro y Control Académico	Le programaremos en la siguiente oportunidad de capacitación en atención al usuario.	Se hizo una solicitud formal a la Oficina de Gestión del Talento Humano para incluir a la funcionaria involucrada en la queja para recibir capacitación en atención al usuario.
Oficina de Planeación	Se iniciará el estudio para determinar la posibilidad de trasladar las clases que reciben personas con discapacidad a espacios ubicados en primeros pisos, de tal forma que se disminuya la dificultad presentada en la accesibilidad.	Se hace la solicitud a la División de Sistemas, quien realiza los cambios necesarios y requeridos para facilitar el ingreso de la comunidad en situación de discapacidad motora y visual, con los que cuenta la UTP y se indaga en los horarios de cada uno de los estudiantes, así mismo se le informa a todos los programas académicos, al ILEX y a vigilancia de la existencia de la comunidad y de los cambios correspondientes. Aún se está a la espera de la respuesta de las acciones que se toman desde la División de Sistemas y Director de cada programa académico, una vez se cuente con dicha información esta será remitida a ustedes para su respectiva verificación.
	La administración de la universidad se encuentra gestionando ante la empresa Aguas y Aguas, un plan de contingencia para solucionar los inconvenientes que actualmente presenta la planta. Así mismo manifestamos que nos encontramos a la espera de definir un mantenimiento técnico completo de la PTAR en las siguientes semanas.	El Jefe de la Sección de Mantenimiento, informa que en días anteriores se realizó mantenimiento al equipo para disminuir los malos olores, adicionalmente en conjunto con la Facultad de Ciencias Ambientales se está cotizando el mantenimiento técnico para iniciar el mismo, dado que ya se cuenta con la disponibilidad presupuestal.
Facultad de Bellas Artes	Se iniciará una investigación sobre la situación por usted descrita, con el fin de esclarecer y tomar medidas correctivas según lo amerite.	Se tomaron algunas medidas para mejorar el servicio de préstamo de instrumentos. No se informa si se realizó una investigación sobre la situación.
Facultad de Ciencias Básicas	Se le recordará a los docentes publicar las notas definitivas antes de confirmarlas para que los estudiantes puedan hacer sus reclamos y poder hacer los ajustes correspondientes sin contratiempos.	Se recordó a los docentes el último día de digitación de notas definitivas y para este semestre una vez asignada la carga académica de los docentes del Depto. de Matemáticas para el Segundo Semestre de 2015, se realizará una reunión con cada uno de los docentes de Matemáticas, donde se incluirán en el orden del día la obligación de que publiquen las notas parciales y definitivas antes de confirmarlas; de igual manera al finalizar el semestre se reforzará dicha recomendación a todos los docentes.

V. Recomendaciones

1. Incorporar en el Sistema de PQR, una herramienta que permita a los ciudadanos presentar las quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.
2. Se debe evaluar el uso del término de petición, dado que en el sistema este se refiere a: Solicitud de algún requerimiento que el usuario necesite o de algún comentario que desee manifestar a la institución.
3. Registrar en el aplicativo los casos que llegan por Email de quejas, Línea de quejas o Email de Servicios con el fin de que se tenga un consolidado sobre las PQR que se presentan en la Universidad.

4. Armonizar el tiempo establecido para dar respuesta en el sistema PQR (15 días calendario) con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, garantizando con ello un tiempo justo tanto para los funcionarios como para resolver al ciudadano.
5. Cuando se propongan acciones para alguna queja o reclamo, el responsable debe de realizar las tareas que conlleven a la materialización de la acción y no establece como acción la misma respuesta a la queja o reclamo.
6. Capacitar a los responsables de las diferentes dependencias que dan respuesta a las Quejas o Reclamos, en lo concerniente al manejo de las acciones y en lo que tiene que ver con la reclasificación de las PQR, para evitar que las respuestas dadas sean las mismas que las acciones propuestas y evitar que los casos se repitan.
7. Implementar un sistema de información para dar respuesta a los de derechos de petición.
8. Integrar el aplicativo de PQR con el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad en lo concerniente a las acciones preventivas y/o correctivas que se propongan, para así lograr que estas sean efectivas y tener mayor control sobre su cumplimiento.

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

Firmado Original

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

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional Universitario
Julio de 2015