

**VERIFICACIÓN AL SISTEMA DE PQR  
II SEMESTRE DE 2015  
(Marzo de 2016)**

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 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](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co), el e-mail, su administración se realiza por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera , 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 y Financiera, la cual la direcciona a la dependencia responsable de la respuesta.
  - Personalmente y por carta se registraron ocho (8) casos.
2. En la página web de PQR, se publicó el informe de PQR de 2 semestre de 2014:  
<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](http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/peticiones/lista_petition)

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

6. Actualmente se está trabajando en la incorporación en el sistema de una función (Web, e-mail, línea telefónica) que permita al ciudadano interponer denuncias de presuntos actos de corrupción que se puedan detectar al interior de la entidad.

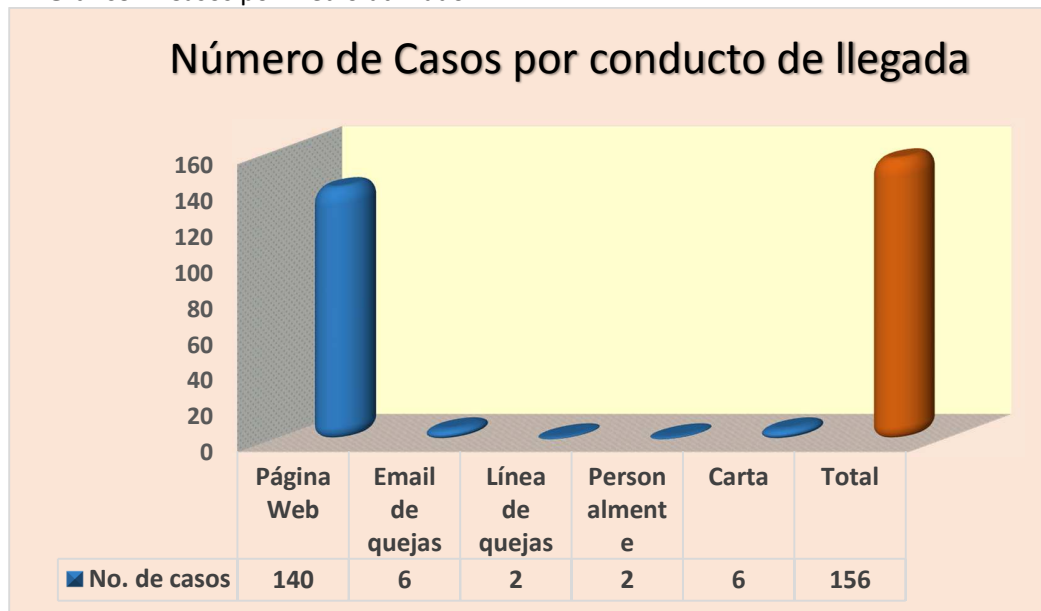
**Observación:**

- 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 y Financiera, se verificó que se dio respuesta a las solicitudes que llegaron durante el segundo semestre de 2015.

**Gráfico 1: Casos por medio utilizado**



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se presenta una diferencia un (1) caso, entre el informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa (141 página web+16 otros canales) y el resultado de la revisión realizada por Control

Interno (140 aplicativo+16 otros canales); lo anterior se presenta dado que la Vicerrectoría Administrativa y Financiera registra un caso repetido (Ver tabla 1).

**Tabla 1:** Casos Repetidos

Tipo	Dependencia	Asunto	Usuario	Email	Fecha Sistema	Observación
Reclamo	Admisiones, Registro y Control Académico	<a href="#">Asignaturas</a>	[Redacted]	[Redacted]	04/08/2015	Este caso es repetido, lo reporta el sistema, pero no en informe de Vicerrectoría Administrativa.
Reclamo	Facultad Bellas Artes y Humanidades	<a href="#">Admisiones</a>	[Redacted]	[Redacted]	26/11/2015	Este caso esta repetido, lo reporta el sistema, al igual que en el informe de Vicerrectoría Administrativa.

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

De acuerdo al aplicativo de PQR se reportan tres (3) casos que el peticionario radico como queja o reclamo, sin embargo al analizar la descripción del mismo corresponden a solicitudes o peticiones de acuerdo a las definiciones establecidas en el Manual del usuario de PQR 131-MU-01 (ver tabla 2).

**Tabla 2:** Quejas y/o Reclamos considerados como Peticiones o solicitudes

Tipo	Dependencia	Asunto	No. Solicitud	Fecha Sistema	SOLICITUD
Queja	Admisiones, Registro y control Académico	Certificado	17671	20-nov-15	Solicita que le envíen el certificado de notas al correo
Queja	Admisiones, Registro y control Académico	Certificado	17681	24-nov-15	Necesita saber a qué dirección le despacharon las notas que solicitó
Reclamo	Admisiones, Registro y control Académico	Certificado	17921	1-dic-15	Necesita urgente un certificado de notas

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, Email de Servicios, Personalmente o Carta 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 unas quejas y unos reclamos fueron registrados más de una vez por el usuario, lo que puede afectar las estadísticas del sistema.

- b. **Casos Vencidos en el semestre:** En cuanto a Quejas, Reclamos y Peticiones no se presentaron casos vencidos, estos se respondieron dentro de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, como lo dice el instructivo para la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- c. **Respuestas enviadas a Control Interno Disciplinario:** Para el segundo 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.

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

De los 156 casos del aplicativo de PQR, ciento tres (103), que equivalen al 66,0% de las respuestas, se dieron entre los diez primeros días; cuarenta y cinco (45) que corresponden al 28.8% de los casos se les dio respuesta entre los 11 y los 15 días, estando dentro de los términos establecidos (15 días hábiles). Tres casos (3), que corresponde al 2,0% se respondieron entre los días 16 y 20 y cinco (5) casos (3,4%), superaron el tiempo de respuesta de veinte días.

Los casos que superaron los 15 días hábiles es justificado debido al período colectivo de vacaciones (18 de diciembre de 2015 al 14 de enero de 2016), por lo cual este tiempo no es considerado dentro del tiempo de respuesta.

**Tabla 3:** Tiempo promedio de respuesta (días calendario)

Intervalo (días)	Casos
0-5	69
6-10	34
11-15	45
16-20	3
Mayor a 20	5
Mayor a 30	0
<b>Total</b>	<b>156</b>

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

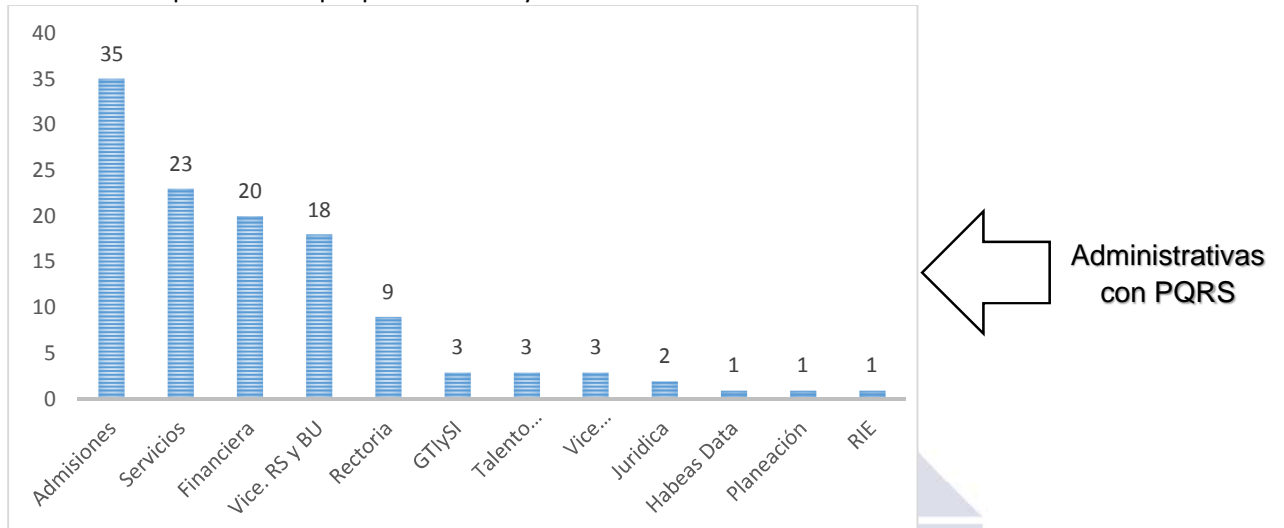
El Número de casos con respuestas vencidas del segundo semestre de 2015 (0 casos) disminuyó con respecto al primer semestre de la misma vigencia (1 caso).

### IV. Casos por dependencias y tema

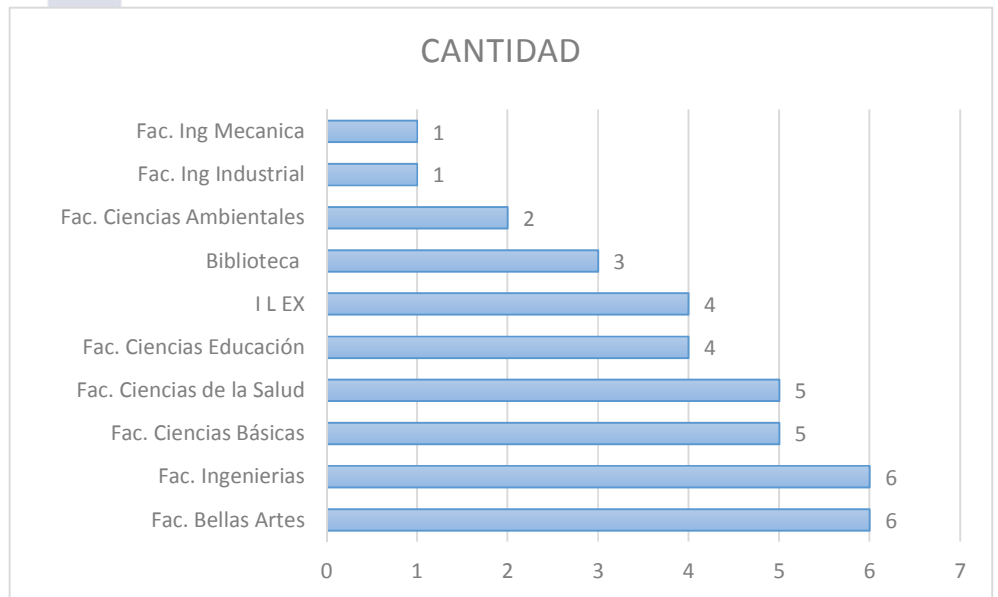
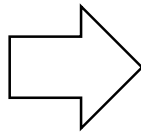
La dependencia donde llegan el mayor número de casos es **Admisiones, Registro y Control Académico** con 35 casos (Inscripciones, Ingreso de nuevos estudiantes, Asignaturas, Matricula Académica, Grados), seguida por **Gestión de Servicios Institucionales** con 23 casos (parqueaderos, espacios deportivos, olores y expendio de drogas, robos, otros), luego va **Gestión Financiera** con 20 casos (pago a contratistas, matricula financiera, funcionarios, entre otros), la **Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario** con 18 casos (apoyos socioeconómicos, ,

cafeterías, funcionarios, otros), **Rectoría** con 9 casos (apoyo a juegos deportivos, espacio físicos, otros),

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



Académicos  
con PQRS

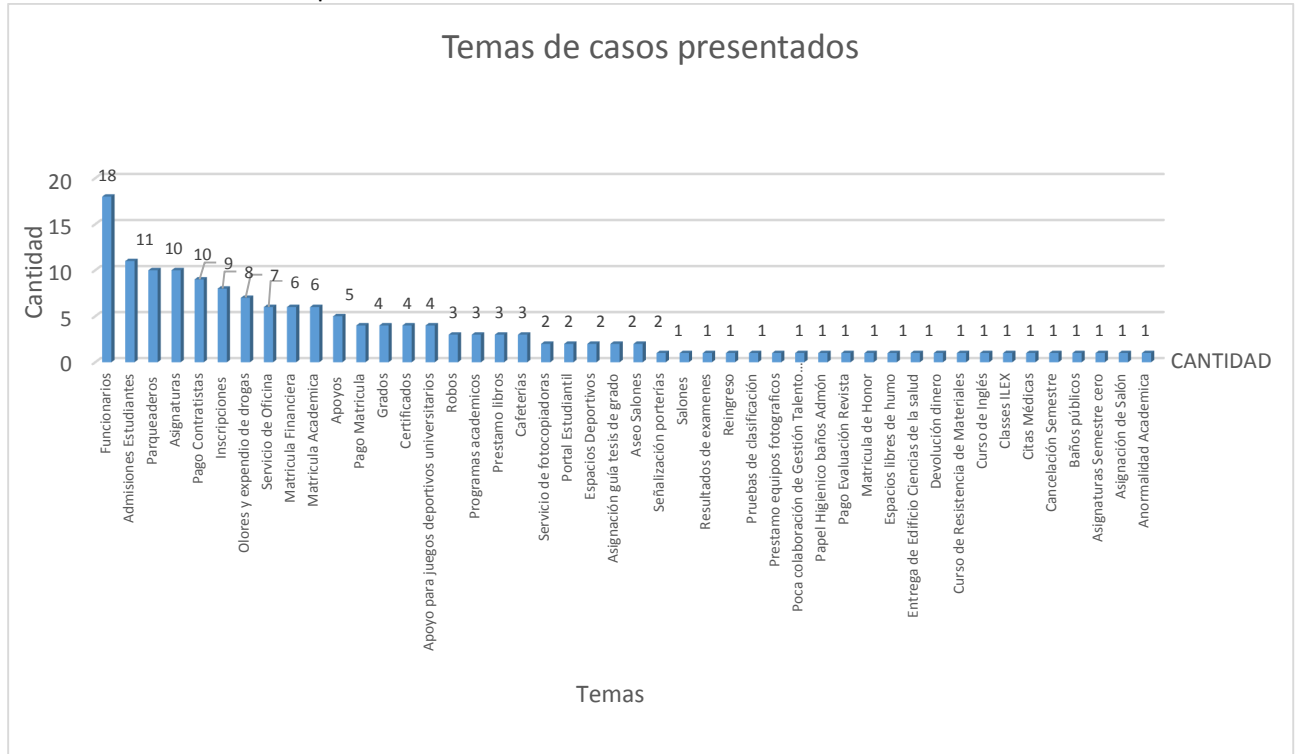


De otra parte los casos más representativos son:

- 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.
- Admisiones Estudiantes: Inscripciones e ingresa a la universidad por parte de nuevos estudiantes.
- Espacios físicos: Solicitud de nuevos parqueaderos para motos y carros.
- Asignaturas: Cancelación, cambios, certificados, pendiente notas, entre otras.
- Pago a Contratistas: Descontento por el no pago oportuno de las cuentas de los contratistas.

- Olores y expendio de drogas: Olor a marihuana en algunos sectores de la Universidad que perjudican el buen desarrollo de las clases
- Matricula Financiera: Reliquidaciones, recibos de pago para otras facultades, regímenes especiales, etc.
- Robos: Descontento por los robos al interior de la Universidad.
- Cafeterías: Altos costos, juegos de azar, etc.

**Gráfico 3:** Temas de casos presentados



Fuente: Aplicativo de PQR, página web

1. De los 156 casos de quejas y reclamos, en el aplicativo PQR se formularon 18 acciones de mejora, de las cuales siete (7) son de Quejas (6) o Reclamos (1) y once (11) son para peticiones.

**Tabla 4:** Acciones registradas en el aplicativo en el segundo semestre de 2015

Dependencia	PQR	Tipo	Asunto	Acción Propuesta
Facultad Ciencias Básicas	13971	P	<a href="#">Homologaciones</a>	Se le sugiere muy cordialmente, dirigirse a la oficina donde envió su solicitud y así más fácil darle respuesta a su petición sin tantos trámites.
Facultad Ciencias Básicas	14021	P	<a href="#">Cupos en asignaturas</a>	Quando requiera de un cupo en alguna de las asignaturas de la Facultad de Ciencias Básicas le sugerimos llamar al teléfono 3137119 o venir directamente a la Facultad o al Departamento, que de inmediato le solucionamos su solicitud. <b>HUGO ARMANDO GALLEGUE BECERRA</b> Decano Facultad de Ciencias Básicas.

Dependencia	PQR	Tipo	Asunto	Acción Propuesta
Facultad Ciencias Básicas	14141	P	<a href="#">Asignación cupos</a>	Le sugerimos muy cordialmente, cuando necesite cupos en alguna de las asignaturas de Ciencias Básicas, dirigirse directamente a nuestra Facultad o Departamento o comunicarse con el teléfono 3137119 que de inmediato le solucionamos su petición. Cordialmente, <b>HUGO ARMANDO GALLEGO BECERRA</b> Decano Facultad de Ciencias Básicas
Facultad Ciencias Básicas	14691	Q	<a href="#">Pagos evaluación artículos</a>	Se recomienda para los pagos de evaluación de artículos de la Revista Scientia et Technica, diligenciar lo más pronto posible los soportes, para que se haga efectivo el pago correspondiente.
Facultad Bellas Artes y Humanidades	15481	P	<a href="#">Extender felicitación</a>	Se enviara copia del mensaje vía e-mail al profesor [REDACTED]
Facultad Bellas Artes y Humanidades	15531	P	<a href="#">Enviar copia de mensaje</a>	Se enviara copia del mensaje vía e-mail al profesor [REDACTED]
Facultad Ciencias Básicas	15891	Q	<a href="#">Publicación horarios monitores</a>	A partir de la fecha su publicarán en lugares visibles los horarios de las monitorias de Matemáticas y las Salas.
Facultad Ingenierías	16311	P	<a href="#">RESPUESTA HOMOLOGACIÓN</a>	Buenos días, para realizar proceso de homologación debe primero estar matriculado en la Universidad Tecnológica de Pereira, en el programa de Ingeniería Eléctrica, luego de admitido debe enviar los contenidos programáticos y el certificado de notas original, con una carta enviada al comité curricular del programa de Ingeniería Eléctrica, allí le realizan el estudio de las asignaturas a homologar. Cualquier duda adicional favor comunicarse al 3137329, Ingeniero [REDACTED], director del Programa.
Facultad Ciencias Básicas	16741	Q	<a href="#">Cumplimiento funciones</a>	A los docentes y funcionarios de la Facultad de Ciencias Básicas, se les reiterará el cumplimiento de sus funciones.
Facultad Bellas Artes y Humanidades	17161	Q	<a href="#">Acta de reunión</a>	Se realiza reunión con funcionaria y se disponen acciones correctivas para que se pueda mejorar el servicio
Facultad Ciencias Básicas	17641	P	<a href="#">Publicación intersemestrales</a>	Se publicará a próximamente los cursos intersemestrales a ofrecer por el Departamento de Matemáticas.
Facultad Ciencias Básicas	17811	Q	<a href="#">Agilidad en el servicio</a>	Se les recomendará a los funcionarios de la Facultad, agilidad en el servicio requerido.
Facultad Ciencias Básicas	18201	P	<a href="#">Agilidad entrega de documentos</a>	Se les recomendará a los funcionarios que se deben entregar los documentos requeridos a tiempo.

Dependencia	PQR	Tipo	Asunto	Acción Propuesta
Gestión del Talento Humano	18231	Q	<a href="#">Acciones</a>	1. En el momento de validar la autoliquidación de aportes de fin de mes y salten el aviso de "Alertas, errores y posibles correcciones", se debe descargar el reporte con el fin de remitir información a las EPS involucradas con copia al funcionario. Así mismo relacionarla en el formato de correspondencia para realizar la trazabilidad de la información. 2. Tan pronto los funcionarios reporten que tiene dificultades con la prestación del servicio en la EPS, adelantar acciones correspondientes para restablecer el servicio como son: *Radicar queja o PQR a la EPS *Radicar oficio en servicio al cliente de la EPS *Solicitar apoyo en la solución del problema al asesor comercial correspondiente
Facultad Ciencias Básicas	18421	P	<a href="#">Publicación cursos</a>	En la cartelera de Matemáticas y por la página la universidad se publicó los cursos que se ofrecerán.
Facultad Ciencias Básicas	18591	P	<a href="#">Publicación intersemestral</a>	Los horarios de los cursos intersemestrales se publicaron en la cartelera del Departamento de Matemáticas y por el portal estudiantil en horarios.
Facultad Ciencias Básicas	18801	R	<a href="#">Aclaración notas</a>	Los estudiantes cuentan con 5 días para aclarar sus notas, por lo que deben escribirle o hablar personalmente con el docente y hacerle saber sus inquietudes.
Facultad Ciencias Básicas	18831	P	<a href="#">publicación notas</a>	La publicación de las notas finales se hará con 5 días de antelación a la confirmación de estas, para que los estudiantes tengan la posibilidad de hacer sus reclamos.

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

Se observa que las acciones de mejora formuladas para los casos 18801, 13971, 14021, 14141, 14691, 16311, 18231 hacen referencia acerca de los tramites que debe seguir el peticionario de acuerdo a su solicitud, sin que esto en realidad sea una acción derivada de un análisis de causa raíz.

Es importante señalar que la acción formulada para la PQR No. 14691 es igual a la respuesta dada al usuario. Frente a las acciones formuladas para las once (11) peticiones no se pudo evidenciar si son igual a las respuestas dadas al peticionario, dado que el aplicativo no permite al usuario de Control Interno verificar las respuesta a las peticiones.

De acuerdo al reporte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, 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 y se tiene que las once (11) acciones de mejora presentadas por los responsables de los procesos y que se relacionan en el aplicativo PQRS, de ninguna se presentó soportes documentales de lo realizado, solo se tiene como evidencia la respuesta dada por los responsables, mediante memorandos enviados a Control Interno. En la Tabla 5, se muestra la acción propuesta y el seguimiento realizado por Control Interno:



**Tabla 5:** Respuestas a Acciones propuestas

Dependencia	Respuesta al seguimiento de Control Interno
Facultad Bellas Artes y Humanidades	Se envió copia del mensaje de felicitación al docente
Facultad Bellas Artes y Humanidades	Se envió copia del mensaje de felicitación al docente
Facultad Ciencias Básicas	Se informó personalmente al estudiante sobre la disponibilidad de horarios que hay para las monitorias de Matemáticas; también se le informó que para la asignatura Algebra Lineal la Universidad no asignó monitores.
Facultad Ciencias Básicas	A los docentes y profesores el Decano les manifestó el cumplimiento de las funciones.
Facultad Bellas Artes y Humanidades	Se ha llamado a la funcionaria implicada en la misiva y han planteado una serie de acciones correctivas que esperan se vean reflejadas en el servicio prestado a todos los usuarios del programa de Licenciatura en Lengua Inglesa.
Facultad Ciencias Básicas	Se publicó en la cartelera de Matemáticas los cursos ofrecidos.
Facultad Ciencias Básicas	El Decano personalmente le solicitó a las auxiliares informar a tiempo lo requerido por las personas
Facultad Ciencias Básicas	El Decano personalmente le solicitó a las auxiliares entregar a tiempo los documentos requeridos
Facultad Ciencias Básicas	Se publicó en la cartelera de Matemáticas los cursos ofrecidos.
Facultad Ciencias Básicas	A los estudiantes se les envió por el portal la información con respecto a los horarios asignados.
Facultad Ciencias Básicas	Los docentes publicaron las notas finales en cada oficina y se las enviaron a los correos de cada estudiante.

Fuente: Aplicativo de PQR, página web y respuestas de los responsables de Dependencia.

## V. Recomendaciones

1. Continuar con la incorporación en el Sistema de PQR de la herramienta que permite a los ciudadanos presentar las quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.
2. Registrar en el aplicativo los casos que llegan por Email de quejas, carta, personalmente, 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.
3. 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 establecer como acción la misma respuesta a la queja o reclamo.
4. 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.
5. Implementar un sistema de información para dar respuesta a los de derechos de petición.
6. 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 se enfoquen en el análisis de las causas de acuerdo a una metodología clara que permita que estas sean efectivas y se tenga una trazabilidad sobre ellas.

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  
Marzo de 2016