

Oficina de Control Interno

Distribuido a:

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

Copias

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

Emitido por:

Sandra Yamile Calvo Cataño – Jefe Oficina de Control
Interno

Elaborado por:

▶ Enio Aguirre Torres – Profesional Control Interno

Unidad Auditada:

Sistema de PQR Vigencia 2016

Áreas Responsable:

Vicerrectoría Administrativa Y
Financiera.

INFORME

1er. Informe de Verificación al
Sistema de PQR 2016

Informe No. 01**Fecha del informe:**

Septiembre de 2016

Contenido del informe

1. Resumen ejecutivo
2. Objetivo y Alcance
3. Matriz de riesgos y controles
4. Criterios Analizados
5. Resultados del Informe
6. Recomendaciones
7. Plan de Mejora

1. Resumen ejecutivo

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” en el cual se establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. La Oficina de Control emite el resultado de la verificación realizada al sistema de PQR de la Universidad en el primer semestre de la vigencia 2016.

Estado General del Sistema de PQR

1. Con el fin de validar el funcionamiento del sistema PQR, se realizó una revisión de:
 - PQR, Página Web de la Universidad funciona de manera adecuada, permite al usuario interponer, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.
 - Correo electrónico: quejasyreclamos@utp.edu.co, el e-mail, su administración se realiza por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, permitiendo el traslado de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, interpuestas al funcionario competente.
 - Vía Telefónica: Línea gratuita 018000966781, presenta un mensaje el cual permite al usuario seleccionar la opción que le interesa, así: Opción 1 – información (peticiones y sugerencias), Opción 2 - Queja y reclamo y Opción 3 – Denuncias por corrupción; Cuando se trata la opción 2: queja o reclamo, el funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía el caso al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso y se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.
 - Forma personal: El usuario puede manifestar sus quejas y reclamos en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera. El funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía el caso al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso. Se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.
 - Comunicación escrita: El usuario puede enviar sus quejas o reclamos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con oficio radicado en Gestión de Documentos
2. En la página web de PQR, se publicó el informe de PQR del segundo semestre de 2015:
<http://www.utp.edu.co/cms-utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/controlinterno/documentos/INFORME-PQR-CONTROL-INTERNO-Sem-II-2015.pdf>
3. El Manual del usuario de PQR 131-MU-01 Versión 2 (2016-04-08), se encuentra publicado en la página Web de PQR:
<http://media.utp.edu.co/vicerrectoria-administrativa/archivos/Manual%20del%20Usuario%20PQR%202016%20%28Versi%C3%B3n%20%29.pdf>.

4. El instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos 131-INT-01 Versión 6 (2016-04-08), se encuentra publicado en la página Web de PQR:
<http://media.utp.edu.co/vicerrectoria-administrativa/archivos/Instructivo%20PQR%202016%20%28Versi%C3%B3n%206%29.pdf>.
5. 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_peticon

Sandra Yamile Calvo Cataño
Jefe Oficina de Control Interno

2. Objetivo y Alcance

OBJETIVOS

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

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016.

METODOLOGÍA

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

- Solicitudes documentales
 - Informe de PQRS del primer semestre de 2016, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
 - Informe del primer semestre de 2016, de Control Interno disciplinario sobre las denuncias por corrupción.
- Verificación en el Sistema PQRS
 - De las quejas y reclamos interpuestos
 - De los tiempos de respuesta, que estuvieran ajustados a los dados por la Ley.

3. Riesgos y controles

Los riesgos y controles que se evaluarán a través de la verificación de las PQRS son los siguientes:

Tabla 1. Riesgos y controles

RIESGOS CONTROLES	Incumplimiento del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014)	PQRS sin respuesta o tratamiento	Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS	Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS	Traslado de una PQRS a personal sin acceso al aplicativo	Error en el traslado de las PQRS que llegan: E-mail, teléfono, personalmente	Información no confiable para las estadísticas de PQRS
Resolución de Rectoría No. 1446 de 2010	X	X	X	X	X	X	
Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción	X	X	X	X	X	X	
Aplicativo en Web de PQRS	X	X	X	X	X		X
Manual del Usuario	X	X	X	X	X	X	
Mantenimiento a aplicativo de PQRS				X	X		
Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS	X	X	X	X		X	X
Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera							X

Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

La matriz anterior muestra la relación entre los riesgos y controles evaluados por Control Interno en el ejercicio de la Auditoría.

4. Criterios analizados

Los criterios empleados en la auditoría se detallan a continuación:

1. Informes presentados por Vicerrectoría Administrativa y Control Interno disciplinario
2. Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
3. Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
4. Resolución de Rectoría No. 1446 21 de junio de 2010 “Por medio de la se establece el Instructivo para la atención de las PQRS y se dictan otras disposiciones”
5. Manual del usuario PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción, versión 2 de 2016-04-08 código 131-MU-01.

5. Resultados de auditoría

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

Tabla 2. Prioridad de las observaciones según el riesgo

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

Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

1. Estado de los casos

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

Gráfico 1: Casos por medio utilizado



Fuente: Reporte de quejas y reclamos Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Se presenta una diferencia de dos (2) casos, entre el informe presentado por la Vicerrectoría Administrativa (107 página web+19 otros canales) y el resultado de la revisión realizada por Control Interno (107 aplicativo+19 otros canales); lo anterior se presenta dado que la Vicerrectoría

Administrativa y Financiera no registra el reclamo reportado con el ID No. 21341 y el caso con ID No. 21191, fue reportado como reclamo y se considera una petición (Ver tabla 1).

Tabla 1: Casos diferentes

Tipo	Usuario	Asunto	Dependencia	ID No.	Fecha Sistema	Observación
Reclamo	[REDACTED]	Servicio oficina	Gestión del Talento Humano	21341	16/03/2016	Muy buenas tardes. Asociados UTP En especial, Soy apasionado Emprendedor de nuestra región y fiel seguidor de su cultura y de la Universidad Tecnológica de Pereira. Me he dirigido en varias ocasiones a sus instalaciones en busca de articular mis capacidades con otros especialistas del conocimiento y recibir por tanto un beneficio de ello, pero hasta el momento no se le ha dado un valor agregado.
Petición	[REDACTED]	Espacio físico	Gestión de Servicios Institucionales	21191	2016/03/06	Solicito que sea autorizado el uso del parqueadero a los estudiantes de la facultad de Bellas Artes y a estudiantes del Bloque Y, lo cual además de significar un respeto por los derechos de los estudiantes, recuerda el deber de los directivos de velar por el bienestar y comodidad de todos los que integramos esta institución, garantizando que no se tomen medidas discriminatorias ni perjudiciales sobre el aprovechamiento del espacio físico. Agradezco la atención y comprensión frente a este tema y solicito que esta petición sea dirigida a la dependencia correspondiente para los efectos señalados.

Fuente: Aplicativo PQR, página web UTP

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

OBS 2 – Quejas y reclamos similares (mismo usuario, fecha y hora)
En las estadísticas del semestre se observan 4 reclamos que fueron registrados más de una vez por el usuario y que son reportados como casos diferentes en el informe de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, lo que puede afectar las estadísticas del sistema.
Riesgo relacionado: Información no confiable para las estadísticas de la UTP
Controles relacionados: Informe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Prioridad del hallazgo: Bajo ■
Comentarios del auditado: Ninguna


1.2 Casos Vencidos en el semestre

En cuanto a las (126) Quejas y Reclamos y las (336) peticiones que se presentaron en el primer semestre de 2016, según el aplicativo, a todas se les dio respuesta en el tiempo estipulado en el instructivo y conforme a la Ley.

1.3 Respuestas enviadas a Control Interno Disciplinario

Para el primer semestre de la vigencia 2016 no se reportaron casos de quejas o reclamos que por la gravedad de la situación ameritaran el traslado a esta dependencia, parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

De otra parte, Control Interno no reportó casos de quejas o reclamos por vencimiento.

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

1.4 Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

- Se recibió una (1) denuncia por corrupción, el día 22/06/2016, por el uso inadecuado de los recursos y el favorecimiento a funcionarios que realizan funciones en QLCERT, interpuesta por el correo electrónico.

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

De los 126 casos reportados, por los diferentes medios, ciento diez (110), que equivalen al 87,30% de las respuestas, se dieron entre los diez primeros días; doce (12) que corresponden al 9.52% de los casos se les dio respuesta entre los 11 y los 15 días, estando dentro de los 15 días hábiles establecidos como términos legales. Cuatro (4) casos que corresponde al 3,18% se respondieron entre los días 16 y 20.

Los casos que superaron los 15 días hábiles es justificado debido a:

- El caso con ID 21781, antes de vencerse el tiempo de respuesta (14 de abril) se solicitó al usuario mediante correo electrónico más información de su reclamo y no se obtuvo respuesta.
- Los casos ID 23211 e ID 23221, que corresponden a inconvenientes con perros, fueron trasladados entre varias dependencias así: de Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario a Gestión de Servicios Institucionales y este los trasladó a Comité de bienestar animal, quien finalmente dio la respuesta un día después de los 15 días hábiles.
- El otro caso, que correspondía a una queja que fue recibida como denuncia (e-mail de denuncias, 21/06/2016) y como Queja, a lo cual el Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial dio respuesta y envió a Control Interno Disciplinario, para la respectiva indagación preliminar.

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

Tabla 3: Tiempo promedio de respuesta (días calendario)

Intervalo (días)	Casos
0-5	77
6-10	33
11-15	12
16-20	4
Mayor a 20	0
Mayor a 30	0
Total	126

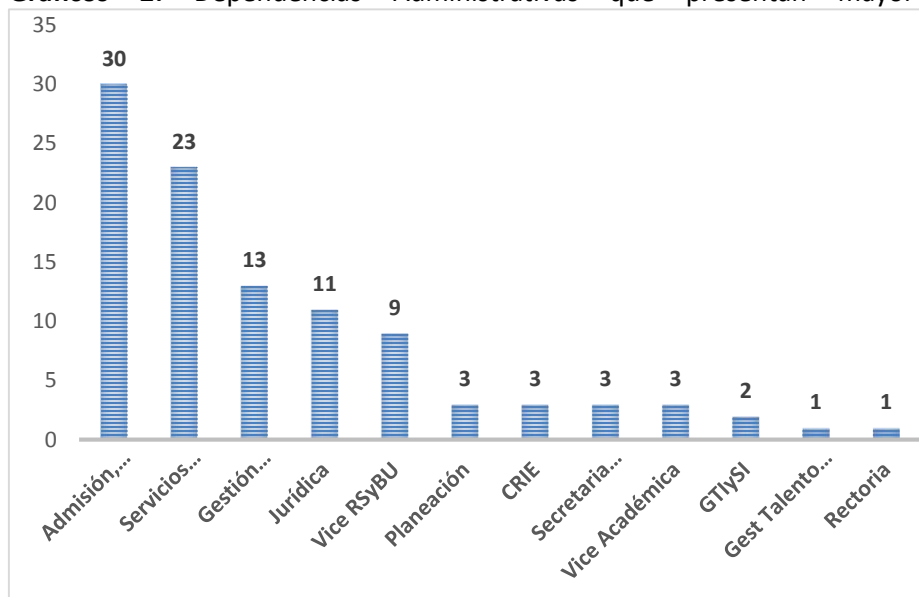
Fuente: Aplicativo de PQR, página web

El Número de casos con respuestas vencidas del primer semestre de 2016 (0 casos) es igual al del segundo semestre de la vigencia 2015 (0 casos).

3. Casos por dependencias y tema

La dependencia donde llegan el mayor número de casos es **Admisiones, Registro y Control Académico** con 30 casos (Inscripciones, Ingresos de nuevos estudiantes, Asignaturas, Matricula Académica, maltrato de funcionario), seguida por **Gestión de Servicios Institucionales** con 23 casos (perros, robos, parqueaderos, espacios deportivos, olores y expendio de drogas, , otros), luego va **Gestión Financiera** con 13 casos (pago a contratistas, matricula financiera, entre otros), **Jurídica** con 11 casos (pago a contratistas, maltrato de funcionario, mensaje UTP de correos), la **Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario** con 9 casos (cafeterías, maltrato de funcionario, prácticas de natación), **Planeación** con 3 casos (ruido de obras, remodelación oficinas).

Gráficos 2: Dependencias Administrativas que presentan mayor número de Casos

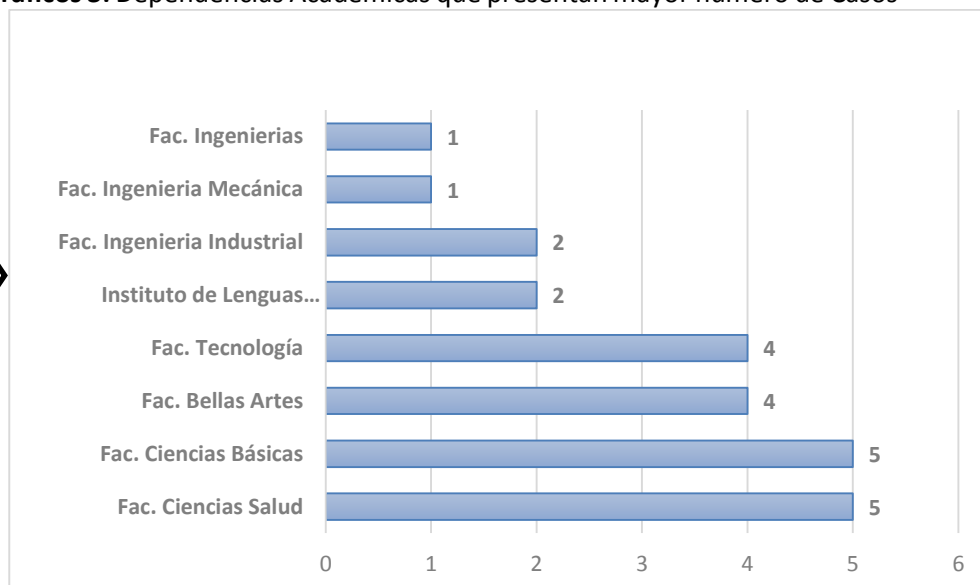


Administrativas con PQRS

Fuente: Aplicativo de PQR, página web

Gráficos 3: Dependencias Académicas que presentan mayor número de Casos

**Académicos
con PQRS**

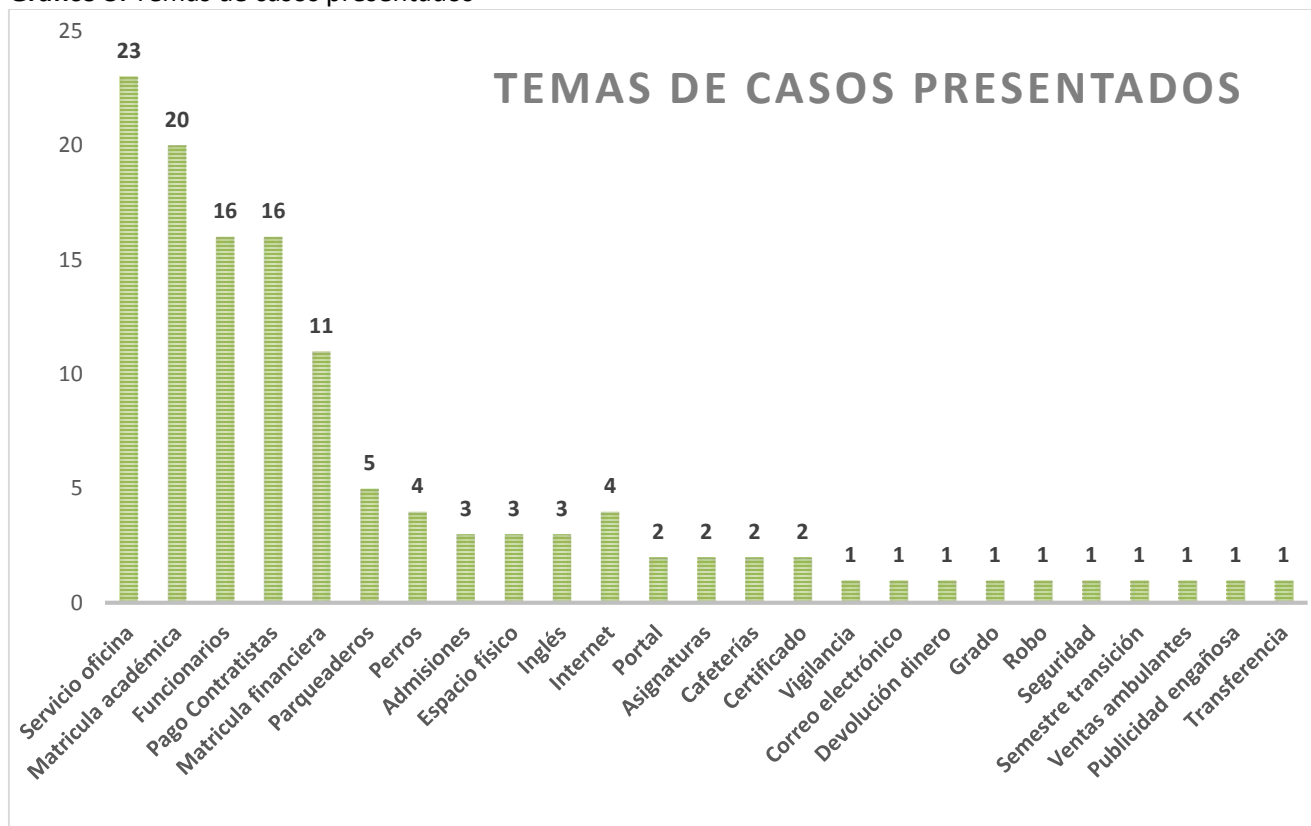


Fuente: Aplicativo de PQR, página web

De otra parte los casos más representativos son:

- Servicio de oficina: Mal servicio de aseo, no contestan teléfonos, mal servicio en citas de exámenes médicos y de laboratorio.
- Matrícula Académica: No aparecen materias, horarios incompletos, dificultad en matricular materias).
- Pago a Contratistas: Descontento por el no pago oportuno de las cuentas de los contratistas.
- Funcionarios: Docentes no suben notas, maltrato de funcionarios, mala atención de teléfonos, plagio)
- Matrícula financiera: No aplicación de descuentos, valor de la matrícula, ICETEX.
- Espacios físicos: Mal uso de los parqueaderos para motos y carros, falta de piscinas.
- Perros: ataque y mordedura.
- Admisiones Estudiantes: Inscripciones e ingreso a la universidad por parte de nuevos estudiantes.
- Asignaturas: Cancelación, cambios, certificados, pendiente notas, entre otras.
- 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

OBS 4 – PQRS relacionadas con el manejo de perros

Se observa que en el primer semestre de 2016 se recibieron 4 quejas relacionadas por inconvenientes causados por perros que habitan el campus universitario, de los cuales 2 no se les dio respuesta en el tiempo requerido debido a que no se tiene una instancia o dependencia responsable por parte de la Universidad para el manejo de dichos casos y por lo cual estas son trasladadas mediante el sistema de PQRS, lo que no permite darle un tratamiento adecuado.

Riesgo relacionado: Incumplimiento de los términos dados por la Ley para dar respuesta a las PQRS

Controles relacionados:

Instructivo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción
 Aplicativo en Web de PQRS

Prioridad del hallazgo: Medio

Comentarios del auditado: Ninguna

4. Estado general del sistema PQRS

En la presente vigencia se ha realizado los siguientes ajustes al sistema de PQRS:

- Cambiar el nombre actual de PQR's por el de PQRS, donde se incorporan las sugerencias y las denuncias por corrupción.
- Incluir en el Sistema PQRS, la opción de denuncias por corrupción, indicándole a los usuarios las diferentes maneras que puede hacer su denuncia.
- Cambiar en el sistema el tiempo de respuesta a las PQRS, el cual será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, es decir no cuentan los

fines de semana, días festivos y periodo de vacaciones colectivas de la institución, además casos fortuitos como bloqueos o red colapsada.

- Incluir la encuesta de satisfacción del usuario, cuando el usuario ingrese a ver su respuesta; tendrá por objetivo conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de la solicitud a través del sistema y los resultados obtenidos contribuirán a orientar los esfuerzos del Sistema PQRS en el mejoramiento continuo.
- Actualizar el instructivo para el manejo de las PQRS y el Manual del Usuario, de acuerdo con los cambios que se generen en el sistema.

4.1 Las dependencias académicas y administrativas y registradas para la atención de PQRS son:

Dependencias Académicas

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

Dependencias Administrativas

Rectoría

- Secretaría General
- Jurídica
- Relaciones Internacionales
- Planeación
- Plan de Desarrollo Institucional

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

- Gestión Financiera
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información
- Gestión del Talento Humano
- Jardín Botánico

Vicerrectoría Académica


- Admisiones, Registro y Control Académico
- Biblioteca e Información Científica
- Recursos Informáticos y Educativos
- Univirtual
- Instituto de Lenguas Extranjeras


Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión

Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario

4.2 Reclasificación de PQRS

- Para el primer semestre de 2016 aumentaron las reclasificación de PQRS, presentándose siete (7) solicitudes, respecto a las tres (3) presentadas durante toda la vigencia del 2015, se observa que si bien el uso de esta herramienta durante el periodo evaluado ha sido mayor por los usuarios, es importante que se realice mayor difusión de la misma.

OBS 5 – Listado de responsables de respuesta en PQRS Se observa que el sistema PQRS no tiene registrado la totalidad de las dependencias Académicas (solo incluye decanaturas) y Administrativas (Vicerreorías, Oficinas, Centros y Divisiones) con que cuenta la Universidad, lo que puede conllevar a que se incumplan con los tiempos de respuestas, dado el trámite que debe hacer el usuario del aplicativo para obtener la respuesta del responsable directo del caso no este registrado en el aplicativo.
Riesgo relacionado: Mal funcionamiento del aplicativo de PQRS
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Alto 
Comentarios del auditado: Ninguna

OBS 6 – Denuncias de Corrupción anónimas Se observa que en el sistema PQRS no se pueden registrar Denuncias de Corrupción anónimas, lo cual es indispensable afianzar la Participación Ciudadana en el control y vigilancia fiscal de la Universidad
Riesgo relacionado: Incumplimiento del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2014)
Controles relacionados: Aplicativo en Web de PQRS
Prioridad del hallazgo: Medio 
Comentarios del auditado: Ninguna

6. Recomendaciones

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

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

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

No tener en cuenta las quejas y reclamos repetidos.

OBS 3 – Duplicidad de funciones

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

OBS 4 – PQRS relacionadas con el manejo de perros

Las respuestas relacionadas con el manejo de los perros, deben darse teniendo en cuenta los tiempos estipulados en el instructivo, además de que deben de ser de una dependencia de la Universidad.

OBS 5 – Listado de responsables de respuesta en PQRS

Adicionar al listado actual de responsables de las dependencias de la Universidad, todas las demás dependencias que se crean pertinentes.

OBS 6 – Denuncias de Corrupción anónimas

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

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

7. Plan de Mejora

Esperamos, en consecuencia con el presente Informe de evaluación, se implementen las acciones de mejoramiento necesarias para que la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (peticiones) en la Universidad sea un ejercicio sistemático, que conlleve al fortalecimiento de la cultura del autocontrol y la prevención y a la verificación del avance de los estándares que las entidades públicas deben cumplir sobre los contenidos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

El plan de mejoramiento deberá ser presentado por el auditado en el formato Plan de Mejoramiento (1115-F03-01) quince (15) días hábiles después de la entrega del informe de auditoría y en él se deberá acordar los seguimientos acerca de las acciones implementadas que permitirán evidenciar la mejora en los puntos auditados y que presentaron debilidades.

Es así, que el Plan de Mejoramiento presentado por el auditado será parte integral del presente informe.

Fecha de presentación del Plan de Mejoramiento - 1115-F03-01:

____ / ____ / ____
DD / MM / AA

Responsable del Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Responsable del Seguimiento de Plan de Mejoramiento 1115-F03-01:

Oficina de Control Interno

Firmado Original

SANDRA YAMILE CALVO CATAÑO

Jefe de Control Interno

Universidad Tecnológica de Pereira

Elaboró: Enio Aguirre Torres
Profesional Universitario
Septiembre de 2016