

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Art. 9 de la Ley 1474 de 2011
PRIMER CUATRIMESTRE 2015

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTO	PRODUCTOS	VERIFICACION	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	
CONTROL DE PLANEACION Y GESTION	COMPONENTE TALENTO HUMANO	Acuerdos, Compromisos, Protocolos éticos	Documento con los principios y valores de la entidad	El Código de Ética de la UPTC, adoptado por Resolución 2757 de 2005, se encuentra publicado en INTRANET en el Proceso Direccionamiento de SIG. Este documento fue actualizado el 07-04-2015. El Código contiene los principios, valores y directrices éticas upetecistas.	No existe un mecanismo que garantice que se socializaron los cambios realizados al Código de Ética.	- Comunicar a los procesos los cambios hechos al Código de Ética, para que se socialice al interior del Proceso.	
			Acto administrativo que adopta el documento de principios y valores de la entidad	El Código de Ética fue adoptado por Acto Administrativo No. 3123 de 2008			
			Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad	El Código fue socializado a los servidores Públicos en la vigencia 2013 dentro del proceso de inducción y re inducción programado por la Coordinación de Talento Humano. Para los Administrativos Temporales la Universidad año a año realiza capacitación en el proceso de inducción a través de curso virtual el tema del Código de Ética.			
		Desarrollo del Talento Humano	Manual de Funciones y Competencias Laborales	La Resolución 2778 del 05-09-2008, establece el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias de los cargos de Planta de Personal Administrativo global de la UPTC.			Se encuentra en ejecución el estudio y la reesturación, de la Planta de Personal.
			Plan Institucional de Formación y capacitación (Anual)	Por Resolución No. 0678 del 05 de febrero de 2015, la UPTC, estableció, el Plan de Formación y Capacitación, con el fin de mejorar las condiciones de desempeño de los servidores públicos no docentes. Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2015, se han desarrollado 17 capacitaciones en los siguientes temas:			

			<p>Valoración documental, manejo y mantenimiento de tractores, Manual de Bioseguridad , Manual de Residuos hospitalarios, trabajo en alturas básico y avanzado, Primeros auxilios I, Manejo de Residuos Peligrosos en Laboratorios y Clínica Veterinaria, Matrices Ambientales, Seguridad y Salud en el Trabajo, Metodología GTC 45, Actualización Normas ISO 9001 Y 14001, Sistema SIUPS, Manual de Bioseguridad y servicio al cliente.</p> <p>Así mismo dentro de la campaña de prestación de servicios con calidad, se dictó capacitación a los funcionarios del grupo de salud de la Unidad de Bienestar Social, en los siguientes temas: Primeros Auxilios, Maternidad segura y en Odontología en los temas: caries, gingivitis aguda y crónica, hiperplasia gingival, necrosis y periodontitis.</p>		
			<p>Programa de Inducción y re-inducción</p> <p>La UPTC, desarrolla el programa de inducción y re inducción con esta metodología:</p> <p>1-Administrativos Temporales, se les dictó curso metodológico para el ingreso al aula virtual para conocer aspectos relevantes de la UPTC, dentro de los cuales se destacan los siguientes temas: Sistema Integrado de Gestión- SIG que incluye - Política, Objetivos, Mapa de Procesos, -Código de Ética, -Código de buen Gobierno, -Principios y Valores éticos, -Manual Integrado de Gestión- Roles, Cargos y Responsabilidades, Normas NTC GP1000:2009, NTC ISO 9001-2008 Norma Internacional para los sistemas de Gestión de Calidad MECI 2014 Modelo Estándar de Control Interno GTC 180 Responsabilidad Social SISTEDA: Sistema de Desarrollo Administrativo OHSAS 18001:2007 Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional NTC-ISO- 14001-2004 Sistema de Gestión Ambiental NTC-ISO- IEC, Gestión de laboratorios 17025:2005, normas de servicios de Tecnologías de la Información 20000-1:2011 y Seguridad en la Información 27001:2013. También se socializó el contenido de la Resolución 5309 de 2014, que adopta políticas de prevención de daño antijurídico en la UPTC.</p>		

				<p>2-El proceso de Re inducción en la Universidad se direcciono a los empleados públicos no docentes de Carrera Administrativa, Libre Nombramiento, Provisional y Oficiales de la UPTC.</p> <p>Para el proceso se estableció como metodología a desarrollar una charla informativa replicada en Tunja y las seccionales de Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá los días 16, 18 y 19 de Marzo del año 2015, exponiendo los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medios de Comunicación, -Protocolo y Organización de eventos Servicios certificados bajo ISO 20000-1:2011, -Políticas y Recomendaciones de Seguridad adoptadas en ISO 27001:2013, -Sistemas de Información, - Voto Electrónico Resolución 5309 del 2014. <p>Política de Prevención y Reducción del Daño Antijurídico. Portal web:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noticias, Eventos, Oferta Académica, - Normatividad, -Informes a la comunidad, - Aulas Virtuales, -Portal de Revistas, - Portal de Memorias, - Repositorio Institucional, . Cualificación a docentes, . Producción de contenidos digitales, -Producción audiovisual, -. Diplomados virtuales, -Gobierno en línea , - trámites, servicios en línea, -Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos, establecido mediante la Ley 734 de 2002. – Componentes del Sistema Integrado de Gestión SIG, -Normas de calidad, -Seguridad y Salud en el trabajo (accidente, enfermedad laboral, reporte de accidentes, -- Brigada de Emergencias, -- COPASST-Estructura paritario Seguridad y Seguridad en el trabajo (central y seccionales), - Proceso de Votación Electrónico <p>Socialización acuerdo 014 de 2005, articulo 3, <ul style="list-style-type: none"> - Formato A-ED-P04-F01, - Tramites para los requerimientos, - Ubicación buzones físicos de quejas y reclamos, - Acoso Laboral, -Comité de Convivencia Laboral. </p>		
			Programa de Bienestar (Anual)	<p>Fijado por Resolución 0443 del 27 de enero de 2015.</p> <p>En el transcurso del primer cuatrimestre se han llevado a cabo dos actividades: culturales, eucarísticas y recreativas, con motivo del día internacional de la mujer y día de la Secretaria.</p>		

				El 28 de abril de 2015, con motivo de la celebración del día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se desarrolló jornada saludable dirigida a servidores públicos no docentes.		
			Plan de Incentivos	El Régimen de Incentivos de la UPTC; está fijado por Resoluciones Nos. 2828 y 2886 de 2014. Para dar cumplimiento al artículo 79 del Estatuto de Personal Administrativo Acuerdo 027 de 2008 en cuanto al Programa de Estímulos, la UPTC, convocó por Resolución No.1869 del 27 de abril de 2015 a los empleados públicos no docentes inscritos en carrera administrativa, para obtener dos becas de estudios universitarios equivalentes al 90% para la vigencia 2015, proceso que se encuentra en curso.		
			Sistema de evaluación del desempeño	Para la vigencia 2015, se cumplió al 100% con la meta de evaluación del desempeño en el mes de marzo de 2015, encontrando que la evaluación está ubicada en el rango excelente y satisfactorio, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0351 del 25 de enero de 2006.		
	COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Planes, Programas y Proyectos	Planeación (Planes alineados con las políticas).	Actualmente la Universidad se encuentra reformulando el Plan de Maestro a la vigencia 2026.		
Misión y Visión institucionales divulgados			El Estatuto General de la UPTC adoptado por Acuerdo 066 del 25 de octubre de 2005, contempla la misión y visión institucional. La divulgación se hace a través de la página web. Actualmente se viene llevando a cabo el proceso de ajuste de la visión institucional, de acuerdo con la modernización y necesidades de la Institución. Esta proyección se efectúa articuladamente con el Plan Maestro a 2026.			
Objetivos institucionales			Contemplados en el Art. 5 del capítulo III del Estatuto General de la Universidad Acuerdo 066 de 2005. Con la articulación y proyección de la visión, del Plan Maestro y de los Planes de Desarrollo y Acción, que actualmente se adelanta, se concebirán los objetivos Institucionales.			
Planes, programas y proyectos: planes de			-El Plan de Desarrollo se encuentra en proceso de ajustes y modificación, teniendo en cuenta la			

			<p>acción anuales alineados al plan de desarrollo, Planes mensualizados de caja, cronogramas de los diferentes comités de trabajo.</p>	<p>proyección en el tiempo del Plan Maestro Institucional y las metas a mediano plazo del Plan de Desarrollo para el cuatrienio 2015-2018. Se trabaja por lineamientos, incluye: Programas, Proyectos, Metas e Indicadores, alineados con el Plan de Desarrollo y Plan Acción Institucional, de acuerdo con la modernización de la Gestión Académico-administrativa de la Entidad.</p> <p>La UPTC, desarrolla el aplicativo de los Planes Anualizados de Caja y cada Comité gestiona los cronogramas establecidos.</p>		
		<p>Modelo de Operación por Procesos</p>	<p>Mapa de procesos</p>	<p>El mapa de procesos se encuentra actualizado y publicado en intranet y en página web en el link de Sistema Integrado de Gestión SIG. Lo constituyen 26 Procesos a saber: 4 Estratégicos, 8 Misionales, 13 de apoyo y 1 de Evaluación.</p>		
			<p>Divulgación de los procedimientos</p>	<p>Los Procedimientos se encuentran documentados y publicados en Intranet en el Sistema Integrado de Gestión SIG, Mapa de Procesos. De acuerdo con las necesidades de cada uno de los Procesos, en el primer cuatrimestre se modificaron y ajustaron 33 Procedimientos.</p>		<p>Desarrollar mecanismos que permitan comunicar oportunamente a los proceso los cambios en los documentos del SIG.</p>
			<p>Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas</p>	<p>La Universidad cuenta con Procesos de seguimiento y evaluación de satisfacción de los clientes y partes interesadas, cuyo diseño tuvo en cuenta los grupos de interés. Por ejemplo el Proceso – Educación Virtual maneja el Indicador: Satisfacción de Usuarios Docentes y Estudiantes del Aula virtual. –Admisiones y Control de Registro Académico, Satisfacción del Usuario.</p>	<p>No existe una encuesta que permita medir la satisfacción al usuario del trámite dado a las quejas, reclamos y peticiones.</p>	<p>Revisar en Comité de Gobierno en Línea, Anti-trámites y de Atención Efectiva al Ciudadano el resultado de las mediciones hechas por los procesos sobre satisfacción al usuario y recomendar las medidas de mejora pertinentes.</p>
		<p>Estructura Organizacional</p>	<p>Estructura que facilite la gestión por procesos</p>	<p>Se rige por Acuerdo 038 de 2001. Dentro de la Modernización de la Gestión Administrativa y Financiera incluida en el Plan de Desarrollo, se tiene previsto dotar a la UPTC de una estructura orgánica y de una planta de personal docente y no docente. Existe interacción entre procesos y actualmente la Universidad viene adelantando el proceso de reestructuración, acorde con las necesidades actuales y expectativas, que respondan de manera efectiva a su crecimiento y cobertura institucional.</p>		

			Manual de Funciones y Competencias Laborales	Resolución 2778 del 05-09-2008, por la cual se establece el Manual de Funciones, Requisitos y de los cargos de Planta de Personal Administrativo global de la UPTC.		
		Indicadores de Gestión	Definición de los indicadores de eficiencia y efectividad que permitan medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos	La Universidad cuenta con indicadores diseñados para medir y evaluar la eficacia eficiencia, efectividad y avance de la gestión de cada uno de los Procesos.		
			Seguimiento de los indicadores	Para el seguimiento de indicadores, se cuenta con el Sistema Integrado de Planeación Estratégica y Financiera SIPEF, donde se encuentra el modulo INDICADORES DE GESTION. De acuerdo con el informe enviado por el Proceso SIG, con corte a 30 de marzo de 2015 se evidenció que diez Procesos realizaron seguimiento y medición a trece indicadores, de éstos ocho (8) superaron la meta propuesta y cinco quedaron por debajo del rango formulado.		Asesorar a los Procesos que no lograron el cumplimiento de la meta establecida en los indicadores.
			Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores	Los Indicadores se miden a través de la revisión anual realizada por la Alta Dirección. Los Procesos y Dependencias dentro de la autoevaluación trimestral realizan a través de los talleres de gestión, la medición correspondiente. Adicionalmente los Indicadores de Gestión, sirven para tomar decisiones en datos reales, cuando las metas no se cumplen.		Revisar con los Procesos, la pertinencia y utilidad de los indicadores de gestión, para que el resultado sea aporte para la toma de decisiones en datos reales.
		Políticas de Operación	Establecimiento y divulgación de las políticas de operación	-La UPTC, cuenta con el código de Buen Gobierno, publicado en Intranet, en Direccionamiento del SIG. En el capítulo II Dentro del Código de buen Gobierno, también se encuentran incluidas las Políticas de Buen Gobierno para la Administración de la Universidad.		
			Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado	Existe el Manual Integrado de Gestión, el cual establece las directrices generales del sistema. Actualizado el 29-04-2015	No se evidencian registros recientes de la divulgación del Manual Integrado de Gestión entre los	Fijar estrategias para la divulgación de este documento entre la comunidad universitaria. Hacer visible y de fácil acceso en la página web

					servidores públicos de la Entidad.	Institucional. Debido a que éste documento se encuentra publicado en intranet.
		Políticas de Administración de Riesgo	Política adoptada para el manejo de riesgos	Adoptada por Resolución 4256 de 2010, Por la cual se expide y adopta la Política, Roles y Responsabilidades de Administración del Riesgo de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Existe un Sistema de información que se encuentran en intranet, que incluye el módulo Administración del Riesgo. En el primer cuatrimestre fue adoptado un instructivo de riesgos directrices.	No se evidencia que los Riesgos operativos de los procesos se hayan actualizado desde 2012.	Actualizar la Política de Administración de Riesgos
			Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas	El módulo tiene identificado el mapa de riesgos inherente (antes de controles), una vez determinados los controles por parte de cada Proceso se evidencia el mapa de riesgos residual con los riesgos de gestión- En el mapa de Riesgos Institucional, no se encuentra identificados ningún riesgos altos ni extremo, que puedan generar incertidumbre Actualmente el Proceso Direccionamiento de SIG, viene trabajando una guía metodológica para el manejo del módulo Administración del Riesgo.		Capacitar a los Líderes de Proceso y a los servidores de la entidad en el Modelo y el Componente de la Administración del Riesgo, para fortalecer la función administrativa y formular acciones para administrar el riesgo. Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas y socializar el instructivo de riesgos y directrices recientemente adoptado.
		Identificación del Riesgo	Identificación de los factores internos y externos del riesgo	En el Módulo de Administración del Riesgo, se encuentran identificados los factores internos y externos del riesgo.		
			Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad	Cada Proceso tiene identificados los riesgos operativos, con sus correspondientes controles.		
		Análisis y Valoración del Riesgo	Análisis del riesgo (probabilidad x impacto)	En el mapa se encuentran identificados los riesgos de acuerdo con la probabilidad e impacto.		

			<p>Evaluación de controles existentes.</p> <p>Valoración del riesgo Controles</p>	<p>-Los Líderes de Proceso en Taller de Evaluación de Gestión, evalúan y controlan los riesgos identificados.</p> <p>-Los riesgos están clasificados en insignificante, menor y moderado. En el mapa de riesgos residual, no está clasificado ningún riesgo en el rango mayor o catastrófico.</p> <p>De acuerdo con el mapa residual, en el mapa institucional, no hay identificados riesgos de alto impacto, ni catastróficos.</p> <p>Están documentados los controles con sus correspondientes acciones de tratamiento</p>		
			<p>Mapa de riesgos por procesos</p>	<p>Se encuentra documentado el mapa operativo por procesos.</p>		
			<p>Mapa de riesgos institucional</p>	<p>Se evidencia mapa de riesgos institucional en el módulo Administración de Riesgos.</p>		
CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO		Autoevaluación del Control y Gestión	<p>Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación</p> <p>Herramientas de autoevaluación</p>	<p>En el Sistema SIPEF, se encuentra un espacio digital para el diligenciamiento del Taller trimestral de evaluación de la gestión, como insumo para la realización de la autoevaluación por parte de cada uno de los Procesos.</p>		
			<p>Auditoría Interna</p>	<p>La Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria, desarrolla las auditorías Internas y las auditorías especiales, cumpliendo las actividades previstas en el Programa Anual de Auditoría y en el procedimiento V-EIP03 correspondiente a Auditoría Interna.</p> <p>Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2015, se han realizado dos auditorías: Unidad de Servicios de Salud y Coordinación de Talento Humano.</p>		
			<p>Procedimiento de auditoría interna</p>	<p>En el Sistema Integrado de Gestión se encuentra documentado el Procedimiento de Auditoría Interna, el cual describe cada una de las actividades desde la aprobación del Programa</p>		

		Auditoría Interna		Anual de Auditoría hasta el seguimiento de las acciones registradas en los Planes de Mejoramiento. Dentro de la mejora continua y de acuerdo con las necesidades del Proceso Evaluación Independiente se han realizado los ajustes al procedimiento, la versión vigente es la del 27 de marzo de 2015.		
			Programa anual de auditoría	El Comité Coordinador de Control Interno, aprobó el Programa Anual de Auditoría, con acta 05 del 15 de diciembre de 2014 donde se incluyen las auditorías internas de calidad y las auditorías especiales.		
			Informe Ejecutivo Anual de Control Interno Herramienta de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento	El Departamento Administrativo de la Función Pública, emitió certificación sobre la presentación electrónica del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno correspondiente a la vigencia 2014, obteniendo una calificación del 96.65% Esta evaluación representa la madurez del Sistema de Control Interno en la Universidad.	En el componente administración de riesgos, presenta debilidad, debido a que no se ha logrado trabajar de manera articulada, debido a la existencia de metodologías diferentes para los riesgos de corrupción y los riesgos operativos	Revisar las metodologías y la compatibilidad para articular la administración de riesgos.
		Plan de Mejoramiento	Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento	En el sistema SIPEF, Planes de Mejoramiento, trimestralmente la Oficina de Control y Evaluación verifica los soportes del cumplimiento de las acciones definidas y envía los correspondientes informes y recomendaciones a cada uno de los Líderes de Proceso. Con corte al 30 de abril de 2015, se validaron los planes de mejoramiento resultado de las siguientes auditorías: -Pre auditoría SGS -Auditoría de certificación SGS -Mejoramiento por Procesos vigencias 2013, 2014 y 2015 -Auditoría Interna Laboratorio de la Clínica Veterinaria -Auditoría interna al ensayo análisis y determinación de la velocidad de la corrosión -Auditoría a Gestión Contractual - Auditoría a Gestión de Convenios		

				<p>-Auditoría al trámite dado a los derechos de petición</p> <p>- Auditoría interna a las normas NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007</p> <p>- Auditoría a la Unidad de Servicios de Salud UNISALUD</p> <p>-Auditoría Proveedor Ecopetrol</p> <p>La Oficina de Control y Evaluación, con el fin de lograr el cumplimiento de las acciones suscritas en diferentes Planes de Mejoramiento, viene realizando mesas de trabajo como asesoría y acompañamiento a los Procesos responsables.</p>		
Eje Información y Comunicación	Información y Comunicación interna y externa	<p>Identificación de las fuentes de información externa.</p> <p>Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso</p>	<p>La Universidad cuenta con los siguientes medios de comunicación: F.M. universitaria, página web, periódico institucional, magazín de televisión, boletines de prensa y en el último cuatrimestre se implementaron las redes sociales, Twitter y Facebook, chat de participación ciudadana</p>		<p>Se recomienda diseño de un sistema en página web que permita visibilizar la información a los grupos de interés</p>	
		<p>Rendición anual de cuentas con la intervención de los diferentes grupos de interés</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dando cumplimiento a lo reglamentado en la Ley 489 de 1998, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, en ejercicio de su carácter público estatal el día 27 de marzo de 2015, llevó a cabo la audiencia de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2014. Para garantizar la transparencia de la gestión, basada en la administración eficaz y eficiente de los recursos, se cursó invitación a Entidades y Organizaciones Sociales. Se utilizaron medios de difusión para dar a conocer a la comunidad la publicación del informe y convocar a participar en la audiencia: en la página weblink rendición de cuentas, http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acercade/rendicion_cuentas/doc/2014/rendcuentas.pdf. Emisora 104.1 F.M. Universitaria, boletines internos desde la U, Periódico Boyacá 7 Días, intranet, boletines de prensa, afiches, redes sociales, se dispuso además formato digital para 			

			<p>recibir a través de este medio inquietudes y preguntas, se habilitó además el correo electrónico: rendiciondecuentas@uptc.edu.co</p> <p>Además. De acuerdo con el resultado, el Plan de Desarrollo para la vigencia 2014, se cumplió en un 92.65%.</p> <p>En la rendición de cuentas, se exponen los informes de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe por Lineamiento 1, 2, 3, 4, y 5 correspondientes a: Investigación e Innovación, Formación y Docencia, Extensión y Proyección Social, Bienestar Universitario, Modernización Administrativa y Financiera. <p>Además se exponen los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Financiero -Infraestructura Contratación -Acciones de participación en la gestión institucional - Acciones para el fortalecimiento institucional - Evaluación de implementación del Sistema de Gestión -Unidad de Servicios de Salud Unisalud. 		
			<p>Tablas de retención documental de acuerdo a lo previsto por la normatividad</p> <p>Las tablas de retención documental se aplican de acuerdo con lo previsto en la Ley 594 de 2000.</p> <p>La última transferencia documental realizada en el año 2014, por los Procesos al Archivo Central, corresponde a la vigencia 2012.</p> <p>Para el año 2015, no se ha definido el cronograma correspondiente a la transferencia documental, debido a la falta de disponibilidad de espacio físico</p>	Se presentan problemas en el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, para el traslado de documentos al archivo central, por falta de espacio físico.	El Comité de Archivo debe informar a la Oficina de Planeación, la situación relacionada con la falta de espacio físico y realizar estudio sobre el archivo físico que permita disminuir el volumen de documentos, teniendo en cuenta la política de cero papel.
			<p>Política de Comunicaciones</p> <p>Se encuentra establecida en el Código de Buen Gobierno.</p>		
		<p>Sistemas de información y comunicación</p>	<p>Manejo organizado o sistematizado de las comunicaciones</p> <p>A través del Sistema de Comunicaciones Oficiales digitalizadas SCOD, y del correo electrónico institucional.</p>		

			Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humano, financieros y tecnológicos	A través de los siguientes Sistemas: SIAFI, SIPEF, SIPAMEC, Talento Humano, SCOD, Sistema de Control de Aulas de Informática SCAI. Se cuenta con archivos backup		
			Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.	La Universidad cuenta con los mecanismos de consulta: Atención al ciudadano, correo electrónico, Grupo de quejas, reclamos, sugerencias y consultas.		
			Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad	-INTRANET, WEB. -Además se cuenta con los siguientes Módulos: - Sistema Administración del Riesgo, Sistema Integrado de Planeación Estratégica y Financiera SIPEF, Sistema de comunicaciones Oficiales Digitales SCOD, Sistema de Información y Registro Académico SIRA, Sistema de Gestión documental SGD, Talento Humano TH, Sistema de Gestión de Investigaciones SGI, Sistema de Plan de Mejoramiento Académico SIPAMEC, Audiovisuales, Sistema de Control de Deudas y Trámites Académicos, Mesa ayuda para solicitud soporte de Sistemas Informáticos, Sistema de Información de Biblioteca SIB, Sistema de Acceso a servicios informáticos para las Sedes Seccionales de la UPTC, Sistema para Extensión Universitaria y Red de Museos, Sistema de Gestión de Auditoría SGA, Sistema de Control de Aulas de Informática SCAI, Sistema de Evaluación Docente Institucional SEDI, Sistema Restaurante, Sistema Integrado de Bienestar SIIUPS para docentes, estudiantes, funcionarios y pensionados y Sistema para la Administración Integrado de Proveedores.		