

Oficio OCE No 044

Tunja, Julio 31 de 2015

Doctor
GUSTAVO ORLANDO ALVAREZ ALVAREZ
Rector
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Referencia: Informe de seguimiento Peticiones, Quejas y Reclamos I Semestre 2015.

Respetado Doctor Alvarez:

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe respecto a los resultados de la evaluación al cumplimiento de los estándares para la atención y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los usuarios, durante el primer semestre de 2015, dando así cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012 y en particular al numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, denominado “Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos”.

CRITERIOS NORMATIVOS:

Constitución Política de Colombia Artículos 23 que consagra el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo: determina los alcances de la función administrativa frente a la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales.

Ley 1474 de 2011 capítulo VI Artículo 76 establece: *“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.”*

Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

Ley 594 de 2000 Capítulo V, respecto a la Gestión de Documentos y la implementación de un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad de los documentos al interior de la Universidad.

Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3: trámite de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos por medios tecnológicos o electrónicos.

Acuerdo 014 de 2005 “Por el cual se crea, organiza y pone en funcionamiento EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, adscrito a la Secretaría General de la UPTC, modificado por el Acuerdo 18 de 2009.

Circular Interna 034 del 04 de junio de 2013 respecto al trámite y diligenciamiento del formato A-ED-P04-F015, así como el reporte de la información al Grupo de Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias.

METODOLOGIA

El ejercicio evaluativo del seguimiento se adelantó con la verificación a las fuentes documentales y sus respectivos registros. Para la actividad de seguimiento se contó con la profesional del Grupo Quejas, Reclamos y Sugerencias Dra. Carolina Aguilar Amezcuita.

1. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR

SEGUIMIENTO	
Vigilar Tiempos y mecanismos de monitoreo al trámite de las PQR'S, en garantía de respuestas oportunas y de fondo.	Se está diligenciando el formato Registro de visitas A-ED-P04-F14 Versión 2, por parte de la auxiliar de la oficina, sin embargo, se evidencia que a pesar de haber realizado seguimiento a la sugerencia 2015-016 radicada por Karol Tatiana Alfonso González el 09 de marzo de 2015, a la fecha se encuentra sin contestación. En visita realizada a la vicerrectoría el 16 de abril de 2015 se informa que se encuentra en pendiente.
Verificar el funcionamiento óptimo de la Línea 018000918782 y grado de contribución en el control social del ciudadano.	Actualmente se diligencia el Formato A-ED-P04-F09 Registro de trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas, registrando las consultas realizadas vía telefónica, sin embargo, éste no está siendo diligenciado completamente, casillas como funcionario no se encuentra abordado, y el Formato de A-ED-P04-F01 en caso de Queja, Reclamo, Sugerencia, denuncia, consulta o derecho de petición para su correspondiente trámite.
Establecer Mecanismos de retroalimentación de las Peticiones, Quejas y Reclamos, a través de los informes, y de la percepción de los Usuarios.	De acuerdo a lo informado por la profesional del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad, se encuentra en proceso de implementación, y se verá reflejado en el informe trimestral que se está elaborando actualmente.
Evidenciar la Percepción del usuario acerca de las peticiones, quejas y reclamos.	La encuesta de percepción y/o satisfacción del usuario en formato A-ED-PO4-F02, es diligenciada en físico cuando el usuario se acerca personalmente a la oficina, sin embargo, para las recibidas por otros medios, se envía comunicación vía correo electrónico solicitando su diligenciamiento en el link www.uptc.edu.co/enlaces/enc_satisf_gyr .

	Sin embargo, no se evidencia consolidado, ni análisis de las encuestas realizadas, ni en físico ni virtual, por cuanto la profesional no tiene acceso al sistema de encuestas.
Analizar los casos de Reincidencias por extemporaneidad en las respuestas.	No tiene un control, razón por la cual no se realiza análisis de reincidencia por extemporaneidad en las respuestas, desconociendo lo establecido en el Acuerdo 014 de 2005, Artículo 14.

2. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La UPTC, a través de la página web, cuenta con un link de atención al ciudadano, para el trámite de sugerencias, denuncias, quejas y reclamos; de fácil acceso al usuario, donde se indican los medios para presentar las solicitudes, se dan a conocer los protocolos de Atención, los derechos y requisitos de los usuarios.

3. VERIFICACION ATENCION AL USUARIO Y PUBLICACION INFORMES

En el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2015 al 30 de junio del año en curso, en la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se tramitaron las siguientes:

Derechos de Petición: 20
Consultas telefónicas: 305
Quejas: 47

Revisada la página web de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, en el link http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/informes/, a la fecha sólo se encuentra publicado el informe del periodo comprendido entre enero y marzo del año en curso, enviado a Rectoría y Secretaría General; se encuentra pendiente la publicación y envío del segundo informe trimestral abril-junio, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 014 de 2005, artículo 2.

No se da continuidad a la información publicada en la página web de la Universidad, respecto al Estado de las Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas en la entidad, teniendo en cuenta el informe correspondiente al mes de enero del año en curso, en el que se informa que se encuentra en trámite, la Queja con radicado No 2015-007 presentada el 29 de enero de 2015 por Nidia Jenny Acuña Pinto, una vez consultado el informe del mes de febrero, no se informa el estado de la queja en mención. Consultado el expediente en el archivo de la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

4. Acciones de mejora para el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones:

- Organizar y completar los expedientes correspondientes a cada proceso, por cuanto se evidenció desorden documental y se dificultó el acceso a la información requerida.
- Es necesario mantener actualizada la información para conocimiento de la comunidad universitaria y del ciudadano, ya que a 31 de julio de 2015, no se habían publicado los informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones correspondientes a los meses de mayo y junio de 2015.

- Llevar a cabo seguimiento y trazabilidad a todos los Derechos de Petición enviados por competencia a Dependencias Académico-Administrativas para verificar que la respuesta ha sido dentro del término y que legalmente se ha cumplido con el asunto requerido, por cuanto se evidenciaron algunos casos donde no se conoce respuesta de los Derechos de Petición 015, 016 y 017 del 17 de marzo, 28 y 29 de abril respectivamente.
- Establecer un mecanismo efectivo de seguimiento para la medición de la satisfacción del usuario, para de ésta forma identificar sus necesidades y expectativas que permitan brindar una atención adecuada y oportuna.
- Extender el horario fijado para atención al chat, por considerar que éste está muy limitado.
- Describir de manera resumida el tema de que tratan las quejas, reclamos, sugerencia y/o derecho de petición, a efecto de garantizar el control por parte del peticionario.
- Teniendo en cuenta la falta de precisión de los consecutivos correspondientes a la notificación de los avisos de los autos, es necesario establecer punto de control cronológico para cada caso. (notificación personal y por aviso).
- Dar cumplimiento al Art. 6º. Del Acuerdo 014 de 2005 para que la Profesional constate información sobre la veracidad de las quejas, reclamos y sugerencias en las Dependencias Académico-administrativas.
- Continuar con el diligenciamiento del Formato A-ED-P04-F09 Registro de trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas, para el registro y seguimiento correspondiente para garantizar la efectividad del medio telefónico establecido para atender a los usuarios.

Cordialmente

OFELIA HERNANDEZ RIAÑO

Jefe Control y Evaluación Universitaria

Copia: Dra. Sulma Liliana Moreno Gómez; Secretaria General
Prof. Carolina Aguilar Amezquita
Archivo

Proyectó: NYCCH – MEMS