

DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

2017

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, pone a disposición del usuario el esquema de Atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

Este procedimiento se aplica a los requerimientos que se presenten y que sean relacionados con los servicios que presta la institución en todas sus dependencias, siendo el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el encargado de radicar, dar inicio al trámite, dar información al usuario, remitir a la Unidad académico-administrativa competente, y hacer seguimiento según se considere.

El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias tiene como propósito, recibir, radicar y tramitar oportunamente las quejas, reclamos y consultas que los ciudadanos formulen sobre los servicios que la Universidad presta en todas sus áreas; adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puesto a su consideración; igualmente sirve como centro de información al usuario del servicio; se evidencia el cumplimiento normativo especialmente lo establecido en la Ley 1755 de 2015 cuando se publica el informe trimestral.

Para el año 2017 se da cumplimiento al Plan Anticorrupción toda vez que se cuenta con concepto favorable por parte de la Dirección Jurídica de la Universidad para derogar el Acuerdo 014 de 2005 y crear nuevo acuerdo para el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias; uno de los cambios fundamentales de este acuerdo es el tramitar los requerimientos anónimos de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley; “las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario y/o para mantener la reserva de su identidad, según Sentencia C-951/14, igualmente el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias una vez tenga conocimiento de estos, deberá analizar el requerimiento, dará inicio al trámite publicándolo en la cartelera de la Universidad, y en la página web, así mismo el usuario anónimo podrá ver el seguimiento de su solicitud en la página de la Universidad”.

Resulta importante resaltar la incorporación del trámite preferente en donde se estipula que “se dará prioridad al trámite de peticiones presentadas por menores de edad y en los casos en que exista peligro inminente o violación de los derechos fundamentales del peticionario. Tal evaluación, será realizada por el profesional del sistema de quejas, reclamos y sugerencias”.

De igual manera una prueba del cumplimiento que se da a los requerimientos interpuestos en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es el informe de indicadores el cual se realiza de forma trimestral y en donde se evidencia que todos los requerimientos son atendidos y se les da solución de tal manera que el usuario quede satisfecho con la respuesta emitida.

DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

2017

A continuación se muestra un paralelo de los requerimientos presentados en esta dependencia en el año 2015 y 2016, en este se puede observar que el número de Quejas y Reclamos disminuyó en el 2016, y el número de consultas aumento toda vez que a través de las líneas telefónicas se da solución a los requerimientos, de igual forma se creó el chat en el cual se da información de forma inmediata a las solicitudes interpuestas.

REQUERIMIENTOS	2015	2016
QUEJAS	98	42
RECLAMOS	38	35
SUGERENCIAS	31	37
DENUNCIAS	12	11
CONSULTAS	2673	3633
TOTAL	2852	3758

Para el año 2017 en el primer trimestre se observa que la mayor cantidad de requerimientos fueron consultas tanto por vía telefónica como por correo electrónico evidenciándose que las solicitudes de información más recurrentes fueron en temas de inscripciones y matrículas y demás relacionados con el Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, seguido por lineamientos curriculares y gestión de recursos informáticos.



DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

2017

La información acerca de los requerimientos que se presentan en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es publicada en el informe trimestral para que de esta manera los usuarios puedan hacer seguimiento a estos. Cumpliendo con la Ley de Transparencia se publica la siguiente información: Radicado, usuario, dependencia, asunto, fecha de ingreso, seguimiento de ser el caso, fecha de respuesta y observaciones.

En cuanto a las unidades Académico/ administrativas, estas deben informar mensualmente el trámite de los derechos de petición que hayan recibido y pasar el reporte en formato establecido al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, quien lo publicará trimestralmente en la página web.

Para el año 2017 se cuentan con los canales de atención al ciudadano que se presentan a continuación:

- **Formato único de radicación**, donde se registrará como mínimo el nombre, documento de identidad, dirección para comunicaciones, petición, descripción sucinta de los hechos que dieron lugar al requerimiento. En caso que las peticiones sean verbales, se diligenciará el formato único con el fin de dejar constancia de la misma.
- **Correo electrónico**. El correo habilitado para recibir comunicaciones, será el de quejas.reclamos@uptc.edu.co
- **Chat**: Horario lunes y jueves de 9 am, a 12:0 m.
- **Formulario en línea**. Se encuentra publicado en la página web institucional.
- **Líneas telefónicas**: Línea gratuita 018000942024, conmutador 7405626 extensión 2580, canal exclusivo de hechos de corrupción 7425220 y 742826. Cuando el requerimiento sea recibido por esta vía, el funcionario que atienda dará respuesta en forma inmediata al ciudadano, de necesitar algún tipo de información adicional por parte de las unidades académico administrativas re direccionará la solicitud.
- **Buzones físicos**: Se encuentran instalados en distintos lugares de la Universidad. La apertura de los buzones se hará de forma quincenal por el Profesional Responsable del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, o a quien este comisione, registrando lo encontrado en el formato establecido y realizando el procedimiento según el tipo de requerimiento encontrado.

DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

2017

Oportunidades de mejora, se evidencia que a fin de dar cumplimiento con la política cero papel esta dependencia dejo de imprimir las consultas, de estas se lleva registro en formato A-ED-P04-F09; de igual manera a fin de brindar mejor satisfacción a los usuarios mensualmente se realiza una reunión con el líder del proceso Documental, Electoral y de Peticiones y con Delegado de la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria a fin de revisar nuevamente las quejas y reclamos y verificar que al usuario se le brindo la respuesta adecuada.

Fuente:

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias