

OCE No. 026

Tunja, 2 de Febrero de 2016

Doctor  
**GUSTAVO ORLANDO ALVAREZ ALVAREZ**  
Rector  
Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia  
Despacho



Ref.: Informe de Seguimiento a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Respetado doctor Alvarez:

La Oficina de Control y Evaluación, realizó seguimiento al trámite de Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias, teniendo en cuenta la siguiente normatividad:

- ✓ Código contencioso Administrativo, que determina el alcance de la Función Administrativa frente a la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados.
- ✓ Ley 1474 de 2011 – Capítulo VI en su artículo 76 que prescribe la obligación de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; relacionados con el cumplimiento de la misión de la Entidad. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- ✓ Ley 962 de 2005 en su artículo 6 inciso 3 sobre trámite de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos por medios tecnológicos o electrónicos
- ✓ Acuerdo No. 014 de 2005, por el cual se crea, organiza y pone en funcionamiento el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, modificado por el Acuerdo 18 de 2009.
- ✓ Circular Externa 001 de 2011
- ✓ Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Cabe resaltar que la responsable del manejo del grupo PQRS, de acuerdo con los requerimientos ha realizado los ajustes pertinentes a procedimientos y formatos, para facilitar el manejo de las solicitudes formuladas.

## METODOLOGIA

En el ejercicio evaluativo del seguimiento se adelantó con la verificación aleatoria de las fuentes documentales y sus respectivos registros, para conocer el trámite dado en las Áreas Académico-Administrativas a las Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias, así:

Solicitud	N° de solicitudes recibidas en el semestre	Muestra aleatoria para realizar seguimiento	Porcentaje
Quejas	54	15	28%
Reclamos	32	6	19%
Denuncias	10	3	30%

1. QUEJAS:

No. QUEJA	SOLICITANTE
044-2015	ANDREA MARIA NUMPAQUE ACOSTA
045-2015	JESUS ARIEL CIFUENTES
046-2015	ESTUDIANTES Medicina Veterinaria Y Zootecnia ANDRÉS FELIPE ASENCIO.
052-2015	NANCY LORENA ALARCÓN
072-2015	ÁNGELA SUSANA GUAYACÁN
090-2015	UNIDAD ADMINISTRATIVA
058-2015	SAUDITH ANDREA TORRES
091-2015	WILLIAM HERNÁNDEZ
054-2015	JOSE LUIS CRUZ VASQUEZ
064-2015	MARILYN LEAL QUINTERO
075-2015	ELIESER CASAS, MARIELA MOLANO, GUSTAVO LOPEZ, MOISES VARGAS.
084-2015	OLGA MARINA MENDOZA
085-2015	JULIO ROBERTO ACOSTA
086-2015	BLANCA JULIANA ACOSTA
087-2015	YOLANDA ARCOS

2. RECLAMOS:

No. RECLAMO	SOLICITANTE
006-2015	RUTH NATHALY MARTÍNEZ BUSTOS
007-2015	SONIA AIDE BARRETO SALINAS
015-2015	ANÓNIMO
028-2015	ANGÉLICA ROCIO HERNÁNDEZ GONZÁLEZ
038-2015	LEONEL BARRERA DÍAZ
039-2015	DANIEL JOSÉ OJEDA RODRIGUEZ

3. DENUNCIAS

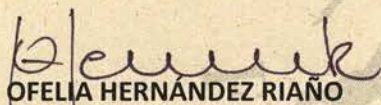
No. DENUNCIA	SOLICITANTE
004-2015	LAURA JIMENA DURAN GONZÁLEZ
008-2015	GRUPO DE COMUNICACIONE S
013-2015	OSCAR OCHICA

OBSERVACIONES	INCUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe dar por terminada la actuación resultado de la investigación, ya que no se cumple con el objetivo, no se concreta, y no hay respuesta de fondo a las PQRS, por cuanto en algunos procesos se pudo evidenciar que se cierran sin lograr una solución real al Proceso. Ejemplos: queja 052 de 2015, queja 046 de 2015, 058 de 2015, 091 de 2015, 090 de 2015, Denuncia 004 de 3 de Julio de 2015.</li> </ul>	<p>Parágrafo único del Art. 4º de Acuerdo 014 de 2015 “realizar una gestión más profunda de averiguación, que proporcione alternativas claras y precisas para la solución del caso. Se procede por esta vía, cuando la magnitud o importancia de la queja requiera de verificación de hechos”.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia que algunas respuestas a quejas, reclamos y peticiones, una vez recibidas, se remiten a las dependencias involucradas para que hagan la investigación correspondiente y las respuestas se dan a los solicitantes con la sola información suministrada por las Unidades Académico Administrativas, sin que la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias se involucre constatando y verificando la situación, como en los casos evidenciados con las quejas 046 del 16-06-2015 contra el Docente Ricardo García Patarroyo, No. 090 del 23-09-2015 contra Funcionaria de la Biblioteca, etc.</li> </ul>	<p>Numeral 2 de artículo 2, y Art. 6º del Acuerdo 014 de 2005 “Adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puesto a su consideración.” “Para constatar la veracidad de las quejas y reclamos recibidos, el Profesional Responsable del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias podrá practicar visitas a cualquier Dependencia de la UPTC y requerir la información que sea necesaria, sin que pueda oponérsele reserva alguna”.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia que los informes trimestrales publicados no cuentan con el diligenciamiento completo de la información (informes publicados en la página de Julio a diciembre 2015) y en el caso de “Estado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Peticiones, Consultas, Felicitaciones de la UPTC 2015” es necesario incluir, el término para resolverla.</li> </ul>	<p>Procedimiento para la rendición de informes trimestrales. Circular Externa 001 de 2011. Literal h, Artículo 11 ley 1712 de 2014</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia que la información registrada en la página web (informes trimestrales) no se encuentra totalmente actualizada, y en algunos casos se encuentra repetida mes a mes.</li> </ul>	<p>Principio de divulgación proactiva de la Información; Artículo 3, Ley 1712 de 2014.</p>

**RECOMENDACIONES:**

- ✓ Continuar con el proceso de divulgación de las herramientas existentes para instaurar solicitudes.
- ✓ Es necesario revisar los documentos de los expedientes, para organizarlos y foliarlos de manera cronológica, por cuanto se evidenció, que en algunos casos el archivo documental se encuentra desordenado.
- ✓ Mantener actualizada la información para conocimiento de la comunidad universitaria y del ciudadano
- ✓ Capacitar a la persona encargada del manejo y suministro de información académico-administrativa, para garantizar oportuna y eficiente respuesta a las consultas.
- ✓ Continuar la gestión necesaria para lograr la implementación de la línea directa, para denuncias de posibles hechos de corrupción.
- ✓ Adelantar las acciones necesarias para lograr la implementación del sistema de Información de PQRS.
- ✓ Dar oportuna respuesta a las solicitudes interpuestas en esta oficina.
- ✓ Se reitera tener en cuenta que la responsabilidad del trámite o indagación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y consultas está a cargo de la profesional del grupo; razón por la que no se debe direccionar la investigación a las dependencias Académico-Administrativas, sino solicitar la información necesaria para el proceso.

Atentamente,



**OFELIA HERNÁNDEZ RIAÑO**

Jefe Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria.

**USO INTERNO**