

OCE No. 155  
Tunja, 30 de agosto de 2016

Doctor  
**ALFONSO LOPEZ DIAZ**  
Rector  
Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia  
Despacho

Ref.: **INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Respetado Doctor López:

Esta Oficina dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 y con el fin de garantizar la efectividad en el seguimiento y trámite de Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias formuladas, 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.
- Decreto 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 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.
- Ley de Transparencia No.1712 de 2014.
- Decreto 1755 de 2015.-

#### **METODOLOGIA**

- Se verificaron de forma aleatoria el contenido de los procesos de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con las fuentes documentales y sus respectivos registros.
- Se comprueba que se haya dado cumplimiento a las acciones de mejora recomendadas en el Informe de seguimiento correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2015, en relación con los siguientes temas:
  - Organización documental de los expedientes correspondientes a cada proceso
  - Para conocimiento de la comunidad universitaria y del ciudadano, se requiere diligenciar la totalidad de la información de las columnas establecidas en los informes trimestrales publicados en página web.
  - Lograr la implementación de la línea directa para denuncias por hechos de corrupción
  - Dar cumplimiento a las funciones estipuladas en el Acuerdo 014 de 2005, respecto a la efectividad en el trámite e indagación pre-liminar que debe efectuar la Profesional responsable del manejo del Grupo de Quejas y Reclamos, antes de direccionar la investigación a las Dependencias Académico-Administrativas, por cuanto se evidenció que éstas se envían sin indagar de forma preliminar los casos.



OBSERVACIONES	INCUMPLIMIENTO
1. Se evidencia que no se dio cumplimiento a las acciones de mejora requeridas en el seguimiento efectuado en el Informe correspondiente al II semestre de 2015.	Informe de Seguimiento a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al Segundo semestre 2015.
2. No se ha logrado la implementación de la línea directa para denuncias por hechos de corrupción.	Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
3. Se evidencia que se continúan enviando solicitudes para trámite a Dependencias Académico-Administrativas, sin que previamente la encargada del manejo de QRSD, efectúe las averiguaciones necesarias, para determinar la veracidad de las mismas.	Numeral 2 del Artículo 2 y Art. 6 del Acuerdo 014 de 2005. "Adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de las quejas y reclamos recibidos.
<p>4. Se evidencia que erradamente se catalogan solicitudes como <b>CONSULTAS</b>, correspondiendo efectivamente a <b>RECLAMOS</b>, por consiguiente no se realiza el trámite correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encuentran por ejemplo 44 solicitudes efectuadas por parte de Docentes, <u>clasificados como CONSULTA, correspondiendo a gestión de RECLAMOS</u> sobre el tema relacionado con fallas presentadas en la plataforma SID para la convocatoria del BIE; sin que haya surtido el proceso de investigación correspondiente.</li> <li>- Se encuentran también casos remitidos a la Coordinación de Organización y Sistemas, clasificados como CONSULTA, correspondiendo a gestión de RECLAMOS formulados por estudiantes; sin efectuar pronunciamiento de fondo al usuario, en relación con el funcionamiento del módulo para inscripción de materias.</li> </ul> <p>De estos casos se evidenciaron las Consultas registradas con los números 06, 08, 09, 018, 028, 031, 034, 151, 158 de 2016.</p>	<p>-Parágrafo Único del Artículo 4º- del Acuerdo 014 de 2005, que establece que "se debe realizar una gestión más profunda de averiguación que proporcione alternativas claras y precisas para la solución de los casos"</p> <p>Procedimiento A-ED-P04.</p>
5. No se evidencia el resultado sobre la medición de la satisfacción al usuario frente al servicio prestado.	Sistema establecido mediante link <a href="http://www.uptc.edu.co/enlaces/enc_satisf_qy_r">www.uptc.edu.co/enlaces/enc_satisf_qy_r</a> o según formato A-ED-P04-F11 (ENCUESTA DE SATISFACCION).
6. Se evidencia que no se lleva registro oficial actualizado de los procesos relacionados con las Quejas, Reclamos y Denuncias que se encuentran aún abiertas, para el control y seguimiento respectivo.	Control y trazabilidad de registros.

disponibles 72395

## RECOMENDACIONES:

1. El responsable del Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, debe hacer la gestión necesaria para la implementación de las acciones de mejora identificadas en el presente informe.
2. Mantener actualizada la información para conocimiento de la comunidad universitaria y del ciudadano.
3. Realizar seguimiento y trazabilidad a las solicitudes enviadas por competencia a las Dependencias Académico-Administrativas, para verificar que la respuesta se ha emitido dentro de los términos legales y que el pronunciamiento ha sido de fondo de acuerdo con la solicitud del usuario.
4. Ampliar el horario correspondiente al servicio del CHAT para el usuario.
5. Hacer la gestión necesaria ante la Coordinación de Organización y Sistemas, para lograr el funcionamiento del Sistema Integrado de Información de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo acordado en actas de fecha 20 de abril, 30 de junio de 2016 sobre los cambios requeridos en el sistema de construcción.
6. Solicitar apoyo a la Coordinación de Organización y Sistemas, para poner en marcha los temas relacionados con:
  - Vinculación de los requerimientos emitidos por chat para que el link ingrese directamente.
  - Modificar la página que muestra el chat incluyendo el logo de la Universidad.
  - Actualizar el registro del chat incluyendo registros vigentes.
  - Ampliar el horario establecido actualmente en el chat.

Cordialmente,

  
**Ma. OFELIA HERNÁNDEZ RIAÑO**  
Jefe Oficina de Control y Evaluación

Copia: Dra. Sulma Liliana Moreno Gómez, Líder de Proceso  
Archivo.-

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y  
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
SECRETARÍA

02 SEP 2016

RECIBIDO

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
SECRETARÍA GENERAL

Recibido Por:   
Hora: 3:25 pm Día: 02  
Mes: Sep. Año: 2016