



Uptc[®]

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

www.uptc.edu.co

OCE No. 017
Tunja, 10 de febrero de 2017

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

Referencia: **INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2016.**

Respetado Doctor López.

Reciba un cordial saludo. Comedidamente le informo que la Dirección de Control Interno en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realizó seguimiento al trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias formuladas durante el segundo semestre de la vigencia 2016, de acuerdo con los registros y los informes trimestrales, se evidenció que en el transcurso de dicho periodo, se radicaron 27 quejas, 22 reclamos y 4 denuncias.

Es oportuno resaltar el interés y receptividad de las recomendaciones para la mejora continua del servicio al ciudadano, por parte de la Profesional y equipo de trabajo encargado de esta gestión; ambiente evidenciado en la organización documental y atención al usuario.

METODOLOGIA: De los 53 Procesos registrados durante el segundo semestre 2016, se verificaron de forma aleatoria 20 procesos correspondientes a quejas, reclamos y denuncias con las fuentes documentales y sus respectivos registros, encontrado lo siguiente:

OBSERVACIONES	INCUMPLIMIENTO
<p>1. Se evidencia en la revisión aleatoria, incumplimiento en la atención y trámite de Procesos; debido a que las Dependencias Académico-Administrativas a donde se remiten las quejas por competencia, no dan respuesta oportuna a la información requerida necesaria para atender dentro de los términos las solicitudes formuladas. Situación evidenciada en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Queja No. Q-017-2016 de fecha 03 de agosto de 2016, contra funcionaria por mala actitud en la atención prestada, remitida por competencia al Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico el día 09-08-2016. La respuesta fue emitida por parte del Departamento de Admisiones hasta el día 03-10-2016. - Queja No. Q-024-2016 de fecha 27 de octubre de 2016, formulada por estudiante de la Facultad de Derecho Extensión Yopal, contra Docente adscrita a esa Extensión. Enviada a la Facultad de Derecho sede central Tunja por competencia para la solución correspondiente. Luego de varias solicitudes a la Facultad de Derecho se obtuvo respuesta el 16 de diciembre de 2016 y por motivo de vacaciones de la Universidad, solamente se dio respuesta al quejoso hasta el 10 de enero de 2017. 	<p>Ley 1755 de 2015 y Procedimiento A-ED-04</p>

VIGILADO Supersalud

VIGILADA Mineducación



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS

Avenida Central del Norte
PBX 7405626 Tunja

<p>- Queja No. Q-027-2016 de fecha 28-09-2016, encontrada en buzón el día 25-10-2016, formulada por particular usuario quien hace observación sobre el mal olor detectado en el Auditorio de la Casa Rojas Pinilla. Por competencia fue remitido a través de correo electrónico a la Profesional encargada del Auditorio, para la gestión correspondiente; quien solamente emitió la respuesta el 30 de noviembre de 2016, fecha en la cual se comunicó al quejoso.</p>	
<p>2. No se ha implementado el Sistema de Información requerido para el seguimiento y trazabilidad en línea al trámite de Quejas, Reclamos Denuncias, Derechos de Petición y Sugerencias, formulados por la comunidad universitaria y/o el ciudadano.</p>	
<p>3. De acuerdo con las actividades previstas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2016, a cargo del Grupo de Quejas y Reclamos, se verificó que existen acciones con metas que no se han iniciado y otras que no se han concluido, en los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reglamento Interno para la Gestión de las PQRSPD, que incluya mecanismos de prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con derechos fundamentales. - Indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención. -Actualización y socialización de los Protocolos de Atención al Ciudadano. -Diseño del Proyecto de Canales de Atención para Personas con algún tipo de discapacidad. 	<p>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, numeral 2.4 Fortalecimiento de los Canales de Atención.</p>

OPORTUNIDADES MEJORA

- Para lograr mayor efectividad en el trámite de Quejas, Reclamos y Denuncias, se recomienda a la Profesional responsable del Sistema, efectuar averiguación previa que proporcione alternativas claras y precisas para la solución de los casos y el mejor direccionamiento de los mismos.
- Teniendo en cuenta que en el archivo correspondiente a la vigencia 2016, se evidenciaron 1.045 procesos en medio físico por trámite de consultas efectuadas por ciudadanos, se sugiere estudiar la posibilidad de omitir la impresión de estos documentos, con el fin de racionalizar el uso de papel y tinta y en su reemplazo llevar control cronológico a través de base de datos digital para alimentar el informe de gestión trimestral.
- Para facilitar al usuario el trámite de los requerimientos establecidos en el Procedimiento A-ED-P04, se sugiere actualizar el marco legal que aplica para el Sistema de Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Peticiones y revisar la aplicabilidad y racionalización de las 40 actividades establecidas en el Procedimiento.
- Teniendo en cuenta que en algunos procesos se evidenció extemporaneidad en el reporte de la información solicitada a Dependencias Académico-Administrativas, para trámite el trámite oportuno, se sugiere proyectar Circular solicitando a los responsables cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 del Acuerdo 014 de 2005 y las posibles acciones disciplinarias a las que se pueden exponer.
- Realizar análisis de la encuesta de satisfacción para establecer acciones de mejora en el servicio.



RECOMENDACIONES:

1. Realizar la gestión necesaria ante la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones, para lograr la implementación del Sistema Integrado de Información de Atención al Ciudadano, facilitando el seguimiento y trazabilidad en línea por parte del usuario.
2. Trabajar conjuntamente con la Dirección de Planeación para lograr el cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, fortaleciendo los canales y mecanismos de Atención al Ciudadano.
3. Efectuar seguimiento y trazabilidad a las solicitudes enviadas por competencia a las Dependencias Académico-Administrativas, para verificar que la respuesta se emita dentro de los términos legales y que el pronunciamiento sea de fondo, de acuerdo con la solicitud del usuario.
4. La Profesional responsable del Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, debe adelantar e implementar las acciones de mejora identificadas en el presente informe.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO POR

Mónica Edelmira Ramírez González

OFICINA CONTROL Y EVALUACIÓN
DE LA GESTIÓN UNIVERSITARIA

MONICA EDELMIRA RAMIREZ GONZALEZ

Directora de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

Copia SCOD: Dra. Sulma Lilibana Moreno Gómez, Secretaria General
Dra. María Claudia Gómez U., Profesional Sistema de Quejas y Reclamos

Proyectó: Diana y Martha E.