

DCEGU No. 174

Tunja, 30 de julio de 2017

Doctor  
**ALFONSO LOPEZ DIAZ**  
Rector  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

**Referencia.: Informe de Seguimiento Sistema de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición Correspondientes al Primer Semestre 2017.**

Respetado doctor Alfonso:

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, Denuncias, y Derechos de Petición, formulados en el Primer Semestre de la vigencia 2017.

De acuerdo con los registros verificados en la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se evidencia:

- Se constituyó Comité para el cierre de Quejas y Reclamos integrado por la Secretaria General, Profesional responsable del Grupo de Quejas y Reclamos y Representante de la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria.
- En el periodo se atendieron 18 Quejas, 23 Reclamos, 28 Derechos de Petición y 1.352 consultas.

**Metodología de Seguimiento:** Una vez evaluada la gestión adelantada, se decidió verificar la totalidad de los Procesos atendidos con corte a julio de 2017, encontrando:

OBSERVACIONES	INCUMPLIMIENTO
<p><b>1º. EXTEMPORANEIDAD.</b> A pesar del seguimiento que realiza la Oficina de Quejas y Reclamos, se continúa evidenciando extemporaneidad en los términos legales para la respuesta a Derechos de Petición y también algunos casos de Quejas y Reclamos por parte de Unidades Académico-Administrativas, como en los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja No.009 de fecha 28 de marzo de 2017, formulada por la estudiante Milady Tatiana Salazar por inconformidad por mal servicio. La respuesta fue emitida por la Decanatura Seccional Duitama, hasta el 03 de mayo de 2017.</li> </ul>	<p>➤ Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A 26 de julio de 2017, se evidencian procesos abiertos, sin respuesta dentro de los términos legales, remitidos por competencia a la Facultad de Estudios a Distancia, así:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Queja No.17 de fecha 05 de junio de 2017, formulada por Ginneth Andrea Wilches, debido a inconformidad por presunta persecución de Docente.</li> <li>- Reclamo 021 de fecha 15-07-2017 suscrito por Alejandra Gómez relacionado con solicitud de reintegro.</li> <li>- Derechos de Petición Nos. 014 y 015 formulados por María Esperanza Lavacude y Luz Katherine Rincón.</li> <li>- Derecho de Petición No. 04 del 19-01-2017, suscrito por Javier Felipe Bulla, reitera la petición formulada el 10 de enero de 2017 relacionada con el suministro de contenidos programáticos de la FESAD.</li> </ul> </li> <li>• La Tutela formulada por el Juzgado 4º. Penal Municipal del Valle del Cauca de fecha 04 de enero de 2017, no fue atendida dentro de las 48 horas siguientes, razón por la que la señorita María Alejandra Mendoza, formuló el Derecho de Petición No. 03 del 20 de enero de 2017. La respuesta de este proceso estaba a cargo de la Facultad de Estudios a Distancia FESAD.</li> <li>• Se superan los términos del Derecho de Petición No.04 de fecha 14 de febrero de 2017, interpuesto por Vilma Yolanda Narváez. Se evidencia seguimiento por parte de la Profesional del Grupo de QRS, pero la respuesta a la peticionaria fue emitida por parte de la Oficina Jurídica hasta el 28 de marzo de 2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo 028 de 2017 que organiza y establece el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</li> <li>➤ Procedimiento A-ED-P04 de QRS</li> </ul>
<p><b>2º. SEGUIMIENTOS POR PARTE DE LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LA RESPUESTA DE FONDO DE ALGUNOS PROCESOS.</b> Se encuentran casos a los cuales falta gestión para verificar la respuesta de fondo emitida al peticionario por las Unidades Académico-Administrativas, conforme a los requisitos legales, antes de cerrar los Procesos, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se formularon acciones pertinentes por extemporaneidad de la respuesta de la tutela formulada por María Alejandra Mendoza.</li> <li>• Algunos Procesos son cerrados sin conocer si la gestión adelantada por las diferentes Unidades Académico-Administrativas fue eficaz para los peticionarios como en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peticiones Nos. 07 formulada por Yohan Alexander Sáenz y 013 suscrita por Wilmer Rodríguez, relacionadas con reintegro de dinero.</li> <li>- Derecho de Petición 02 formulado por Yanneth Quiñones y Freddy Martínez contra el Docente Mauricio Prieto, atendido el Proceso por el Programa de Medicina Veterinaria. Se cerró el caso antes de conocer respuesta y sin evaluar la satisfacción del usuario.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición</li> <li>• Acuerdo 028 de 2017 que organiza y establece el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</li> <li>• Procedimiento de QRS código: A-ED-P04.</li> </ul>



<p><b>3°. NO VIENE FUNCIONANDO EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.</b> Se evidencia que no ha sido solucionada la Queja No. 014 por presunto acoso laboral, debido a que no está funcionando el Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con la información de la Profesional del Sistema de QRS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo 028 de 2017 que organiza y establece el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</li> </ul>
<p><b>4°. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO.</b> No se evidenció el análisis del resultado de las encuestas resultado de la satisfacción al usuario, donde se verifiquen las medidas adoptadas para mejorar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de QRS código: A-ED-P04.</li> </ul>

### OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Que se verificarán en el seguimiento correspondiente al segundo periodo de la vigencia 2017:

- ✓ Cerrar los Procesos originados por Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición, una vez conocida la respuesta de fondo y las evidencias que dieron origen a los casos atendidos por las diferentes Unidades Académico Administrativas.
- ✓ Notificar a los responsables de las Unidades Académico-Administrativas donde se origine el incumplimiento de términos fijados en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición, en el Acuerdo 028 de 2017 y lo documentado en el Procedimiento A-ED-P04 para el Sistema de Quejas y Reclamos.
- ✓ Ajustar el marco legal y lo establecido en el Acuerdo 028 de 2017 al Procedimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición A-ED-P04.
- ✓ Realizar la tabulación y análisis del resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Continuar gestión de fondo para las quejas y reclamos que a la fecha se encuentran abiertas en proceso que por competencia se encuentran en trámite en las Dependencias Académico-Administrativas.
- ✓ Incluir en la portada de cada Proceso el asunto para determinar con precisión el tema motivo de las solicitudes.
- ✓ Incluir las Peticiones en el cierre general de los Procesos por parte del Comité.

Atentamente,

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: Líder de Proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones

Profesional Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias

MERG-dfg-mems.-