



DCEGU No. 068
Tunja, 06 de marzo de 2018

Doctor
ALFONSO LOPEZ DIAZ
Rector
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

**Referencia.: Informe de Seguimiento Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Correspondiente al Segundo Semestre 2017.**

Respetado Doctor López:

Cordial saludo. En cumplimiento de los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, esta Dirección realizó seguimiento al trámite dado a Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición, formulados durante el Segundo Semestre de la vigencia 2017, evidenciando lo siguiente:

- Durante este periodo se atendieron 10 Quejas, 24 Reclamos, 17 Derechos de Petición y 1.332 consultas; evidenciándose disminución en el número de quejas y reclamos formulados por los usuarios a través de las diferentes modalidades establecidas en el Sistema.
- En los 38 buzones ubicados en las diferentes Dependencias Académico Administrativas de la Sede Central y Seccionales; solamente se encontró una queja relacionada con el horario de atención para los servicios de salud, verificando la respuesta de fondo emitida el 15 de noviembre de 2017 al estudiante Cristián Camilo Vargas por parte de la Dirección de Bienestar Universitario.
- No se relacionó ninguna denuncia formulada por parte de los ciudadanos, sobre el tema de hechos de corrupción.


RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

Con el fin de optimizar el funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos y la satisfacción del usuario en la atención del servicio al ciudadano, se deben implementar las siguientes actividades, las cuales serán verificadas en el seguimiento correspondiente a la gestión del Primer Semestre de la vigencia 2018:

- ✓ Actualizar e incluir en el Procedimiento de A-ED-P04, el marco legal vigente en materia de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición y Denuncias por Hechos de Corrupción, especialmente la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 124 de 2016 y Ley 1437 de 2011.
- ✓ Registrar en el Formato establecido en el Procedimiento código A-ED-P04-F14 las actividades evidenciadas en el seguimiento y cierre de los casos, sobre la gestión adelantada y el estado de los diferentes Procesos que por competencia tramitan y resuelven las Unidades Académico-Administrativas. El Comité cerrará mediante Acta los casos que tengan documento firmado por las Dependencias con la respuesta de fondo notificada al solicitante de hechos ocasionados por Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición.

- ✓ Para dar cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 8° del Acuerdo 028 de 2017 y Circular 022 de 2017, es necesario requerir por escrito a las Dependencias Académico-Administrativas que tramitan y responden Derechos de Petición y no vienen remitiendo al Sistema de Quejas y Reclamos la información en el Formato A-ED-P04-F15, con el fin de consolidar y publicar en la página web, el resultado como lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Procedimiento A-ED-P04-F15.
- ✓ Teniendo en cuenta que el 37% de los funcionarios que interactúan con los usuarios para la prestación de servicios, consideraron que se debe fortalecer a nivel institucional la atención al ciudadano, la Profesional de Quejas y Reclamos debe formular y desarrollar estrategias eficaces para la mejora; teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de percepción aplicada para la vigencia 2017.
- ✓ Revisar y retirar del link de atención al ciudadano la información registrada en relación con:
 - Antecedentes.
 - Registros de los Derechos de Petición de la vigencia 2016 que se encuentran repetidos.
 - Retirar del sitio de Atención al Ciudadano, la información pertinente a trámites del Departamento de Admisiones y Registros que no corresponde al Sistema de Quejas y Reclamos; por cuanto ésta se encuentra publicada en el Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública en materia de atención al ciudadano, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Atentamente,



MONICA EDELMIRA RAMIREZ GONZALEZ
Directora de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

Copia: Dra. Iveth Yohana Niño Gil, Líder de Proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones

Dra. María Claudia Gómez U., Profesional Sistema de Quejas y Reclamos.

MERG- martha ems.-