

(2)

DCI-243

Tunja, Agosto 2 de 2018

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

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA  
DE COLOMBIA  
GRUPO DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
RECIBIDO POR Adela...  
ORA 9:10 am DIA 03  
MES 08 AÑO 2018

**Referencia:** Informe de Seguimiento al Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias correspondiente al Primer Semestre de 2018

Respetado Doctor López:

Reciba un 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 los diferentes requerimientos y peticiones, formuladas durante el primer semestre de 2018, evidenciando lo siguiente

- El comité para cierre de quejas, reclamos y derechos de petición, está conformado por: La Líder del Proceso Gestión Documental, el Profesional Universitario encargado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y un profesional designado por esta Dirección, quienes se reúnen mensualmente y analizan los requerimientos interpuestos a la Universidad, las respuestas dadas por las unidades Académico/ Administrativas así como los documentos aportados y deciden si se le da cierre a los expedientes o es necesario realizar cualquier otro trámite y adjuntar documentación para dar respuesta de fondo a los peticionarios, esto establece un punto de control permanente para cumplir con los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Durante el primer semestre de 2018, el sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias atendió un total de 1.396 requerimientos así:

<b>Peticiones</b>	<b>22</b>
<b>Quejas</b>	<b>10</b>
<b>Reclamos</b>	<b>24</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>4</b>
<b>Consultas</b>	<b>1332</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>4</b>

De los cuales se dio respuesta extemporánea a tres de ellos, producto de la demora en la respuesta emitida por las unidades Académico/ Administrativas (Facultad de ingeniería, Escuela de Administración Industrial - Facultad Seccional Duitama y Facultad de Estudios a Distancia) motivo por el cual la medición del indicador del Sistema de Quejas disminuye porcentualmente (Primer trimestre: 94.4%, segundo trimestre: 87,5%)

- El reclamo 009 radicado el día 02 de Marzo de 2018, que habla de falencias presentadas en un Sistema de Información y se le da cierre el día 03 de abril de la siguiente manera: "Se

procede al cierre del expediente, **sin embargo se realizará seguimiento de forma permanente** a fin de verificar si ya se superaron los inconvenientes” de lo cual no se encuentra evidencia a dicho seguimiento.

- La Universidad da trámite a todos los requerimientos anónimos, sin embargo se evidencia que la respuesta publicada en la página web, es general y no contiene respuesta de fondo al peticionario.
- El Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias en cumplimiento de las funciones establecidas dentro del Acuerdo 028 de 2017 y el Acuerdo 001 de 2018, ha planteado diferentes estrategias que fortalecen la Atención al Ciudadano.

### Recomendaciones para la mejora:

- Actualizar dentro del procedimiento A-ED-P04 y en el link de Normatividad ubicado en la Página web Institucional (atención al ciudadano) la Normatividad Interna
  - Circular 041 de 2018, cumplimiento de la Ley 1712 de 2014
  - Acuerdo 028 de 2017 “Por el cual se organiza y se establece el Sistema de quejas Reclamos y Sugerencias”
- Realizar seguimiento permanente a todos los requerimientos, dejando evidencia del mismo. Adicionalmente, estos no solo deben ser remitidos a las diferentes Unidades Académico –Administrativas para que ellos den respuesta, sino, de ser necesario se debe realizar, investigación preliminar para conocer las diferentes situaciones y poder dar respuesta de fondo a los peticionarios.
- Publicar en la Página Web Institucional, mediante un link, respuesta de fondo a todos los **requerimientos anónimos**, para garantizar la protección de la identidad de los quejosos.
- Socializar a toda la comunidad los diferentes medios de atención al ciudadano, en especial el sistema de Información de PQRS, para que este no sea subutilizado.
- Incluir dentro de las Actas de Cierre, las observaciones y separar los requerimientos que quedan abiertos, para facilitar el seguimiento a los mismos.
- Realizar estrategias para garantizar la atención de: Líneas telefónicas y Chat en los horarios establecidos con el fin de dar efectividad a la atención al ciudadano.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO POR  
*Mónica Edelmira Ramírez González*  
OFICINA CONTROL Y EVALUACIÓN  
DE LA GESTIÓN UNIVERSITARIA

**MONICA EDELMIRA RAMIREZ GONZALEZ**  
Directora de Control Interno

Copia: Dra. Iveth Yohana Niño Gil/ Líder del proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones  
Dra. María Claudia Gómez UI/ Profesional Sistema de peticiones Quejas y Reclamos

Proyectó /DFG

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
SECRETARIA GENERAL

Recibido Por: *Andri*  
Hora: *9:18am* Día: *03*  
Mes: *agosto* Año: *2018*

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
03 AGO 2018  
RECIBIDO  
HORA: *9:18*

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
GRUPO DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
RECIBIDO POR  
DIA  
HORA