

DCI-21

Tunja, Enero 24 de 2019

Doctor

OSCAR HERNAN RAMIREZ

Rector

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Ciudad

R

SECRETARÍA GENERAL

Recibido Por: *Sindi HR*

Hora: *9:15am* Día: *25*

Mes: *enero* Año: *2019*

Referencia: Informe de seguimiento al Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 2018.

Respetado Doctor Ramírez:

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 segundo 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 la Dirección de Control Interno; quienes se reúnen mensualmente y analizan los requerimientos interpuestos ante la Universidad, las respuestas dadas por las unidades Académico/Administrativas, así como los documentos aportados y decide si se le da cierre a los expedientes o si 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, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Durante el segundo semestre de 2018, el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias atendió 1396 requerimientos así:

| | |
|----------------|------|
| Peticiones | 24 |
| Quejas | 7 |
| Reclamos | 20 |
| Sugerencias | 1 |
| Consultas | 1314 |
| Felicitaciones | 30 |

- Realizada la verificación aleatoria a los diferentes requerimientos, se evidencia respuesta extemporánea en el Reclamo No. 32 relacionado con violación a norma vial en la UPTC. Que interpuso el Señor YAMIT DAVID MORENO, la extemporaneidad es producto de la demora en la respuesta emitida por el Departamento de Servicios Generales, sin que se expresara los motivos de la demora al sistema de quejas, reclamos y sugerencias ni al interesado, incumpliendo con lo establecido el Acuerdo 028 de 2017.

*Recibido
Nada
25/01/19*

- No se diligencia el formato A-ED-P04-F03 "Registro de Funcionarios Renuentes" por lo que no se puede evidenciar el incumplimiento por parte de los funcionarios, en cuanto a vencimiento de términos de respuesta, vulnerando lo establecido en el Acuerdo 028 de 2017 y el Procedimiento A-ED-P04 Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias, por el caso antes expuesto.
- En el seguimiento anterior, fue objeto de observación la contestación dada a los requerimientos anónimos y publicada en la página web; En la actualidad se evidencian cambios en la contestación dada a los requerimientos anónimos, con el fin de dar respuesta de fondo al usuario y dando cumplimiento a lo establecido en el acuerdo 028 de 2017 "Por el cual se deroga el acuerdo 014 de 2005, se organiza y se establece el funcionamiento el sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias adscrito a la Secretaría General de la universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia"

Recomendaciones para la mejora:

- Actualizar en la página web Institucional (atención al ciudadano) la normatividad interna, para consulta de los interesados.
 - Circular 041 de 2018, cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
 - Acuerdo 028 de 2017 "Por el cual se organiza y se establece el sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias"
- Hacer un control eficiente al seguimiento realizado a los requerimientos que deben ser respondidos por las diferentes unidades Académicas/Administrativas, se recomienda darle un correcto diligenciamiento al formato A-ED-PO4-F14 "Registro de visitas", con el fin de demostrar el seguimiento efectivo a cada requerimiento.
- Realizar un análisis a los resultados obtenidos de la encuesta de percepción del usuario respecto de la atención brindada por nuestros funcionarios, con el fin de establecer acciones de mejora.
- Solicitar a las unidades Académicas/Administrativas el cumplimiento de la Circular 041 de 2018.
- Incluir dentro del procedimiento el trámite dado a los requerimientos anónimos y la publicación de su respuesta en la página web siempre y cuando estas respuestas no contengan datos sensibles a la ciudadanía.
- Incluir un punto de control efectivo que incluya la recepción y trámite a todos los requerimientos interpuestos por los diferentes medios.

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 U/Profesional Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

Proyecto/DFG/G.Báez

