

DCI-175  
Tunja, Julio 8 de 2019

Doctor  
**OSCAR HERNAN RAMIREZ**  
Rector  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
Ciudad

**Referencia:** Informe de seguimiento al Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias correspondiente al primer semestre de 2019

Respetado Doctor Ramirez:

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 2019, evidenciando lo siguiente:

- El Comité para cierre de quejas, reclamos y derechos de petición, el cual se reúne mensualmente para analizar los requerimientos interpuestos ante la Universidad, las respuestas dadas por las unidades Académico/Administrativas así como los documentos aportados y finalmente 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, actividad que 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 primer semestre de 2019, el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias atendió 1825 requerimientos así:

|                       |      |
|-----------------------|------|
| <b>Peticiones</b>     | 27   |
| <b>Quejas</b>         | 6    |
| <b>Reclamos</b>       | 25   |
| <b>Sugerencias</b>    | 5    |
| <b>Consultas</b>      | 1758 |
| <b>Felicitaciones</b> | 4    |

## FORTALEZAS

- ✓ El informe anterior sobre riesgos operativos segundo semestre de 2018, se establecieron 6 observaciones, las cuales se evidencian que fueron atendidas como es el caso de realización de un análisis de los resultados obtenidos de la encuesta de percepción del usuario respecto de la atención brindada por nuestros funcionarios, donde se establecieron 6 estrategias para mejorar la atención al usuario con base en los resultados obtenidos.
- ✓ Igualmente se realizó actualización acorde a la norma del procedimiento A-ED-PO4 Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias con fecha 05/07/2019.

## OBSERVACIONES

- ✓ Realizada verificación aleatoria de la respuesta dada a los diferentes requerimientos, se observa que aún se da respuesta extemporánea, producto de la demora en la respuesta emitida por las unidades Académico/Administrativas como se evidencia en el Reclamo No. 11 relacionado con certificación de pólizas, siniestros reclamaciones e indemnizaciones pagadas

por seguros CONDOR S.A póliza suscrita por el señor Carlos Arturo Rocha Caicedo. La extemporaneidad es producto de la demora en la respuesta del Departamento de Contratación, sin que se expresará los motivos de la demora al Sistema de Quejas, reclamos y Sugerencias ni al interesado, incumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 028 de 2017 y Circular 017 de 2019, cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

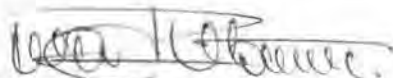
- ✓ Se continua con el no diligenciamiento del formato A-ED-PO4-FO13 Registro de funcionarios Renuentes, por lo que no se puede evidenciar el incumplimiento de los funcionarios, en cuanto a vencimiento de términos de respuesta, vulnerando lo establecido en el Acuerdo 028 de 2017 y el procedimiento A-ED-PO4 Sistema de quejas Reclamos y Sugerencias, por el caso antes expuesto.

✓

#### RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ Realizar la socialización del Procedimiento A-ED-PO4 Sistema de quejas Reclamos y Sugerencias en las Facultades Seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá y dar a conocer la necesidad de tener un punto de control de los diferentes requerimientos que lleguen.
- ✓ Solicitar a las unidades Académicas/Administrativas (Vicerrectoría de Investigaciones, Posgrados, Departamento de Talento Humano, Facultades Seccionale.) el cumplimiento de la Circular 041 de 2018 (Cumplimiento 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, Título II de la Publicidad y del contenido de la información, Artículo 11, *"Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva; (...) h. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"*.

Atentamente,



**AMANDA VILLAMIL ECHEVERRÍA**  
Directora de Control Interno



Proyecto/DPFG/G.Báez

Copia: Dra MONICA EDELMIRA RAMIREZ GONZALEZ /Líder del proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones

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