

DCI-027
Tunja, enero 27 de 2020

Doctor
ALBERTO LEMOS VALENCIA
Rector (e)
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Ciudad

Referencia: Informe de seguimiento al Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 2019.

Respetado Doctor Lemos:

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 2019, evidenciando lo siguiente:

- Durante el segundo semestre de 2019, el Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias atendió 1396 requerimientos así:

Peticiones	16
Quejas	13
Reclamos	12
Sugerencias	0
Consultas	5211
Felicitaciones	10

FORTALEZAS:

- ✓ Cumplimiento de la Circular 041 de 2018.

Hallazgos 1:

- Se evidencia respuesta extemporánea en los requerimientos:
 - Queja 018 relacionada con incumplimiento de horario de la funcionaria Omaira Farfán de Bienestar Universitario, radicada en sistema de PQRS el día 05/12/2019 y a la fecha no se ha dado respuesta se argumenta que las vacaciones colectivas interrumpen términos; y sin embargo se advierte que no media ningún escrito que dé cuenta de que tal circunstancia fuere comunicada o notificada al petente.
 - Queja 010 interpuesta por Laura Marcela Jiménez Vega relacionada con abuso de confianza de becarios la cual fue radicada el día 26/08/2019 y se dio respuesta el 02/10/2019, es decir 27 días hábiles después.

Evidencia:

Revisión documental quejas 018 y 010.

Incumplimiento:

Ley 1437 de 2011 Artículo 14, Parágrafo único...“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”...

Hallazgo 2:

- Se da parcial cumplimiento a la aplicación del formato A-ED-P04-F013 “Registro de Funcionarios Renuentes” como es el caso de la queja 010-2019, dando respuesta extemporánea, por demora en respuesta al requerimiento hecho por el Sistema de PQRS por parte de la Facultad Seccional Sogamoso de la Universidad.

Evidencia: Revisión documental queja 010-2019

Incumplimiento: Procedimiento A-ED-P04 Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias

Hallazgo 3:

- El formato A-ED-P04-F04 : Comunica al Usuario la decisión proferida mediante Auto por notificación Personal, no se encuentra cargado en el listado de formatos del sistema SIG.

Evidencia: Sistema Gestión de Calidad-información documentos.

Incumplimiento: Norma ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1. Control de la información documentada.

Hallazgo 4:

- Se tiene un formato de ingreso a los diferentes requerimientos (PQRS) que no está incluido dentro del Sistema SIG y no presenta control, los datos que se incluyen no son coherentes con el radicado

Evidencia:

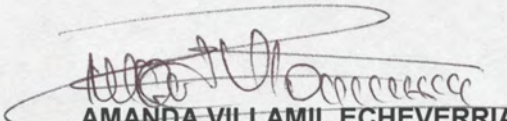
Queja 2019-017 (fecha de ingreso: 22/10/2019) sin embargo se inicia el tramite el 21/10/2019, un día antes de ingresar la queja mediante oficio SQRS # 307 de fecha 21/10/2019.

Incumplimiento: Norma ISO 9001:2015, numeral 7.5.3

Recomendaciones para la mejora:

- Aclarar dentro del procedimiento A-ED-PO4 Sistema quejas reclamos y sugerencias, a qué tipo de seguimiento se refiere cuando se enuncia en la actividad dos: Se realizará seguimiento cuando así se requiera. Registrando la información en Formato A-ED-P04-F14. Registro de visitas.
- Hacer un análisis a los puntos de control establecidos, con el fin de que sean efectivos,
- Realizar un seguimiento efectivo a las PQRS posterior a la respuesta emitida por la parte involucrada.

Atentamente;



AMANDA VILLAMIL ECHEVERRÍA

Directora de Control Interno

Copia: Dra. Monica Edelmira Ramírez González/Líder del Proceso Gestión Documental, Electoral y de Peticiones
Dra. María Claudia Gómez U/Profesional Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

Proyecto/DFG/G.Baez 